

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



RUMAH SAKIT UMUM BADAU TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Survei ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu. Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada Rumah Sakit Badau untuk masa yang akan datang.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan dari persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna sehingga sehingga dapat dilakukan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public guna mewujudkan pelayanan public yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Badau, Juli 2025

Pt Direktur Rumah Sakit Badau



ZAINUDIN, SKM., M.Kes
NIP. 19680824 198911 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud.....	2
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	3
1.5. Dasar Hukum.....	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	5
2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	5
2.2. Teknik Pemilihan Sampel.....	6
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	8
2.4 Teknik Analisis Data.....	8
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	10
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survei.....	10
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	10
3.2.2 Analisis Data Survei.....	11
3.2 Pengolahan Data.....	12
3.2.1 Profil Responden.....	13
3.2.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat RS Badau..	17
3.2.3 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat RS Badau	24
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	27
4.1. Kesimpulan.....	27
4.2. Saran.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan.....	7
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	13
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	14
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	15
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	16
Tabel 3.5	Rekapitulasi Setiap Pelayanan berdasarkan 9 Unsur.....	17
Tabel 3.6	Urutan Nilai Per Unsur Pelayanan.....	18
Tabel 3.7	Permasalahan Unsur Pelayanan dengan nilai rendah.....	19
Tabel 3.8	Persyaratan Pelayanan.....	20
Tabel 3.9	Sistem, Mekanisme & Prosedur.....	20
Tabel 3.10	Waktu Penyelesaian Pelayanan	21
Tabel 3.11	Biaya/Tarif	21
Tabel 3.12	Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	22
Tabel 3.13	Kompetensi Pelaksana	22
Tabel 3.14	Perilaku Pelaksana.....	23
Tabel 3.15	Sarana & Prasarana.....	23
Tabel 3.16	Penanganan Pengaduan, Saran	24
Tabel 3.17	Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	25

1.1 LATAR BELAKANG

Rumah Sakit salah satu institusi pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat di bidang kesehatan. Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Dalam menjalankan peran tersebut, Rumah Sakit harus memastikan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa, terutama dalam hal waktu tunggu, sikap tenaga medis, ketersediaan fasilitas, dan transparansi biaya. Kondisi ini menuntut evaluasi yang sistematis untuk memastikan pelayanan yang optimal.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidak pastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dan dengan seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat sangat tinggi terhadap pelayanan yang diinginkan, terkait hal tersebut Rumah Sakit Badau harus proaktif berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan public akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standart pelayanan, sarana dan prasarana, serta konsultasi pengaduan, bahwa salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Badau sebagai salah satu penyedia pelayanan publik di daerah perbatasan, maka perlu diselenggarakan survey kepuasan pelanggan. Survei kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran yang akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

1.2 MAKSUD

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Badau adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu secara periodik;
- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu.

1.3 TUJUAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Badau. Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Rumah Sakit Badau;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Rumah Sakit Badau;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Rumah Sakit Badau.

1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu factor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

1.5 DASAR HUKUM

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu.

2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Kuesioner berisikan 9 unsur seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 halaman 8 dan 9, yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Namun dikarenakan rentang waktu sejak dilaksanakan Sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat oleh Pemerintah Daerah Kapuas Hulu sampai dengan tenggat waktu pengumpulan hasil SKM Januari – Juni 2024, maka Rumah Sakit Badau melakukan teknik total sampling bagi Unit layanan yg populasi tidak banyak, untuk yang populasi banyak memakai random sampling. Pada akhir kegiatan SKM di Rumah Sakit Badau, didapatkan jumlah responden untuk Pelayanan Rawat Jalan sebanyak 153 orang, Pelayanan Gawat Darurat sebanyak 122 orang, Pelayanan Rawat Inap sebanyak 72 orang, Pelayanan Persalinan sebanyak 15 orang, Pelayanan Farmasi sebanyak 199 orang, Pelayanan Laboratorium sebanyak 209 orang, dan Pelayanan Radiologi sebanyak 26 orang.

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM unit layanan	= nilai IKM X	25
------------------	---------------	----

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada table berikut:

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Badau Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah serta dianalisis adalah Pelayanan Rawat Jalan sebanyak 153 orang, Pelayanan Gawat Darurat sebanyak 122 orang, Pelayanan Rawat Inap sebanyak 72 orang, Pelayanan Persalinan sebanyak 15 orang, Pelayanan Farmasi sebanyak 199 orang, Pelayanan Laboratorium sebanyak 209 orang, Pelayanan Radiologi sebanyak 26 orang. Dengan Jumlah keseluruhan responden sebanyak 796 Orang.

3.1.1 Pengumpulan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

1. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

2. Pengolahan Secara Manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata

setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.1.2 Analisis Data Survei

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveior. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
 - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveior.
 - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ Pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveior berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microsoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3.2 PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Badau Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 793 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode total sampling.

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

3.2.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Badau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 sebanyak 796 orang. Dengan rincian jumlah responden berdasarkan usia disajikan sesuai tabel berikut :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Jenis Pelayanan	Jumlah <18 Tahun (orang)	Jumlah 19-25 Tahun (orang)	Jumlah 26-30 Tahun (orang)	Jumlah 31-35 Tahun (orang)	Jumlah 36-40 Tahun (orang)	Jumlah 41-45 Tahun (orang)	Jumlah 46-50 Tahun (orang)	Jumlah 51-55 Tahun (orang)	Jumlah >55 Tahun (orang)
Rawat Jalan	7	23	8	21	22	20	12	13	27
Gawat Darurat	3	22	13	23	15	17	8	15	6
Rawat Inap	0	16	14	10	8	12	4	4	4
Persalinan	0	5	4	3	1	2	0	0	0
Laboratorium	7	29	33	28	25	30	20	22	15
Farmasi	9	33	12	28	27	20	15	19	36
Radiologi	0	2	4	4	4	3	3	3	0
Jumlah	26 Orang	130 Orang	88 Orang	117 Orang	102 Orang	104 Orang	62 Orang	76 Orang	88 Orang
Jumlah Responden 796 Orang									

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 796 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 398 orang dan berjenis kelamin laki- laki 398 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Pelayanan	Jumlah Responden Pria (Orang)	Jumlah Responden Wanita (Orang)
Rawat Jalan	75	78
Gawat Darurat	68	54
Rawat Inap	38	34
Persalinan	6	9
Laboratorium	100	109
Farmasi	96	103
Radiologi	15	11
Jumlah	398 orang	398 orang
Jumlah Responden 796 Orang		

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 796 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 140 orang, SMP sebanyak 205 orang, SMA/SMK sebanyak 349 orang, lulusan Diploma 1-Diploma 3 sebanyak 69 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 33 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenis Pelayanan	SD (orang)	SMP (orang)	SMA /SMK (orang)	D1-D3 (orang)	D4-S1 (orang)	S2-S3 (orang)
Rawat Jalan	13	28	78	29	5	0
Gawat Darurat	31	31	51	1	8	0
Rawat Inap	13	22	28	1	8	0
Persalinan	1	3	10	0	1	0
Laboratorium	65	75	58	5	6	0
Farmasi	15	32	144	33	5	0
Radiologi	2	14	10	0	0	0
Jumlah	140 Orang	205 Orang	349 Orang	69 Orang	33 Orang	0 Orang
Jumlah Responden 796 Orang						

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Informasi mengenai jenis pekerjaan responden sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Rumah Sakit Badau terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 59 orang, pegawai swasta sebanyak 166 orang, wiraswasta 98 orang, pelajar 27 orang dan pekerjaan lainnya sebanyak 446 orang yang sebagian besar merupakan ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada table 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Jenis Pelayanan	PNS/TNI /POLRI (orang)	Pegawai Swasta (Orang)	Wira swasta (orang)	Pelajar (orang)	Lainnya (orang)
Rawat Jalan	21	18	18	4	92
Gawat Darurat	2	22	7	3	88
Rawat Inap	3	17	7	1	44
Persalinan	0	0	0	0	15
Laboratorium	8	79	36	13	73
Farmasi	25	18	23	5	128
Radiologi	0	12	7	1	6
Jumlah	59 Orang	166 Orang	98 Orang	27 Orang	446 Orang
Jumlah Responden 796 Orang					

3.2.2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Badau

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menghasilkan nilai SKM , Skor, mutu layanan dan kinerja pada Rumah Sakit Badau Kabupaten Kapuas Hulu.

Tabel 3.5

Rekapitulasi Setiap Pelayanan Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan Minimal

Jenis Pelayanan	Nilai IKM Kode Unsur U1	Nilai IKM Kode Unsur U2	Nilai IKM Kode Unsur U3	Nilai IKM Kode Unsur U4	Nilai IKM Kode Unsur U5	Nilai IKM Kode Unsur U6	Nilai IKM Kode Unsur U7	Nilai IKM Kode Unsur U8	Nilai IKM Kode Unsur U9
Rawat Jalan	3,281	3,255	3,248	3,235	3,131	3,203	3,235	3,183	3,176
Gawat Darurat	3,098	3,131	3,074	3,107	3,139	3,156	3,107	3,115	3,098
Rawat Inap	3,125	3,111	3,028	3,139	3,056	3,194	3,125	3,125	3,125
Persalinan	3,182	3,182	3,182	3,182	3,273	3,273	3,182	3,182	3,273
Labora Torium	3,306	3,349	3,330	3,321	3,316	3,306	3,306	3,335	3,340
Farmasi	3,286	3,246	3,236	3,226	3,140	3,221	3,236	3,186	3,171
Radiologi	3,192	3,231	3,269	3,154	3,308	3,231	3,231	3,115	3,115
Jumlah Rata-rata	3,210	3,215	3,195	3,195	3,195	3,226	3,203	3,185	3,117

Tabel 3.6

Urutan Nilai Per Unsur Pelayanan dari Tertinggi hingga Terendah

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U6	Kompetensi Petugas	3,226	80,66	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,215	80,38	Baik
U1	Kesesuai Persyaratan	3,206	80,25	Baik
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,203	80,08	Baik
U3	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,195	79,88	Baik
U4	Kesesuaian Waktu pelayanan	3,195	79,87	Baik
U5	Prilaku Petugas Pelayanan	3,195	79,87	Baik
U8	Kesesuaian Pelayanan	3,185	79,64	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,117	79,43	Baik

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi petugas, yang menunjukkan RSUD badau dalam memberikan pelayanan petugas sudah memiliki kemampuan sesuai dengan kompetensi dan patuh dengan prosedur yang sudah ditetapkan dengan nilai 80,66 (kinerja baik). Pegawai Rumah Sakit Badau berpegang pada Standar Prosedur Pelayanan (SPO) terhadap memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang, sehingga tidak ada perbedaan perlakuan dan prosedur.

Unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah adalah Penanganan Pengaduan dengan nilai 79,43 (kinerja baik) serta Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 79,64 (kinerja baik). Kedua unsur pelayanan ini berhubungan karena ketersediaan dan kualitas sarana prasarana sangat

mempengaruhi kesesuaian pelayanan yang dapat diberikan dan pengaduan pelayanan yang belum ada. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut :

Tabel 3.7
Permasalahan Unsur Pelayanan dengan Nilai Rendah

Akar Masalah	Upaya Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya SDM dan ketersediaan sarana dan prasarana. 2. Kurangnya penanganan dan pengaduan pasien. 3. Terdapat SDM pelanggan yang rendah terutama lansia yang buta huruf. 4. Tingginya biaya sehingga membuat pelanggan pulang paksa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merencanakan penambahan SDM dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana. 2. Membuat pengaduan layanan berupa hotline dari HP rumah sakit. 3. Membantu pelanggan dalam mengisi kuisisioner. 4. Membuat kotak kepuasan pelanggan berupa puas dan tidak puas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja sama dengan BPJS dan BLUD agar dapat memenuhi sarana dan prasarana. 2. Mengajukan permohonan penambahan SDM 3. Mengajukan permohonan penambahan sarana dan prasarana. 4. Mengajukan mesin atau tablet kepuasan pelanggan agar lebih mudah di akses

Adapun penilaian terhadap setiap unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan

80,25 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Umum Dearah Badau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik

Hasil analisis dari 796 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini :

Tabel 3.8
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	1	0,13 %
2.	Kurang Sesuai	6	0,75 %
3.	Sesuai	587	73,74 %
4.	Sangat sesuai	202	25,38 %
		796 orang	100 %

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur (U2)

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 80,38 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Badau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 796 responden dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini.

Tabel 3.9
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	1	0,13 %
2.	Kurang mudah	6	0,75 %
3.	Mudah	587	73,74 %
4.	Sangat mudah	202	35,38 %
		796 Orang	100 %

3. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanana

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanana dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besar nya di tetapkan berdasarkan Peraturan Daerah yang telah disahkan oleh Bupati.Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79,88 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Badau meliputi ruang lingkup biaya/tarif pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 223 responden dapat dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini:

Tabel 3.10
Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang sesuai	11	1,38 %
3.	Sesuai	600	75,38 %
4.	Sangat sesuai	185	23,24 %
		796 Orang	100 %

4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Pelayanana adalah Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan segala proses pelayanan dari segala jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79,87 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Badau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 796 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11

Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	6	0,75 %
3.	Sesuai	606	76,13 %
4.	Sangat sesuai	184	23,12 %
		796 Orang	100 %

5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79,87 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Umum Badau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 796 responden, dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini :

Tabel 3.12

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	2	0,25 %
2.	Kurang Sesuai	10	1,26 %
3.	Sesuai	622	78,14 %
4.	Sangat sesuai	162	20,35 %
		796 Orang	100 %

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 80,66 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Badau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada

kategori Baik

Hasil analisis pada jawaban dari 942 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini :

Tabel 3.13
Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0 %
2.	Kurang Mampu	6	0,88 %
3.	Mampu	600	75,38 %
4.	Sangat mampu	189	23,74 %
		796 Orang	100 %

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 80,08 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Badau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 942 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14
Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	11	1,38 %
3.	Sesuai	596	74,87 %
4.	Sangat sesuai	189	23,74 %
		796 Orang	100 %

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79,43 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Badau meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 796 responden, dapat dilihat pada tabel 3.15 dibawah ini:

Tabel 3.15
Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	0	0 %
2.	Kurang Baik	10	1,26 %
3.	Baik	612	76,88 %
4.	Sangat baik	174	21,86 %
		796 Orang	100 %

9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79,64 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Badau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik

Hasil analisis pada jawaban dari 796 responden, dapat dilihat pada tabel 3.16 dibawah ini:

Tabel 3.16
Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0 %
2.	Kurang Berfungsi	10	1,26 %
3.	Berfungsi	614	77,14 %
4.	Sangat berfungsi	172	21,61 %
		796 Orang	100 %

3.3.3 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Badau

Rumah Sakit Badau melaksanakan 7 Jenis Pelayanan. Yaitu Gawat Darurat, Rawat Jalan, Antenatal Care, Rawat Inap, Farmasi, Laboratorium, dan Radiologi. Pelayanan lain seperti pelayanan bedah serta pelayanan transfusi darah belum dapat dilaksanakan karena kekurangan alat serta sumber daya manusia. Oleh karena itu pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 di Rumah Sakit Badau hanya 7 Pelayanan yang dapat diukur tingkat kepuasan masyarakatnya. Setelah didapatkan hasil dari setiap

pelayanan, maka bisa diambil rata-ratanya untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Badau secara kumulatif.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel 3.17 di bawah ini :

Tabel 3.17

Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
Rawat Jalan	80,33	Baik
Gawat Darurat	77,77	Baik
Rawat Inap	77,78	Baik
Persalinan	80,22	Baik
Laboratorium	83,00	Baik
Farmasi	80,34	Baik
Radiologi	80,05	Baik
Kumulatif	80,41	Baik

Pelayanan yang mendapat nilai paling tinggi adalah Laboratorium dengan nilai 83,00 (kategori baik), responden merasa puas dengan pelayanan Laboratorium karena waktu pelayanan relative cepat dan jenis pemeriksaan lebih lengkap dari puskesmas. Pelayanan yang mendapat nilai paling rendah adalah UGD. Responden merasa belum puas karena sarana dan prasarana tidak memadai serta keterbatasan SDM,serta tarif mahal tarif dan belum ada nya kerja sama dengan BPJS sehingga pasein BPJS merasa di rugikan serta belum adanya dokter spesialis di Rumah Sakit Badau,

Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Badau secara Kolektif adalah 80,41 (kategori baik), hasil ini dirasa penulis masih belum

menggambarkan kondisi sebenarnya karena yang diukur hanya jenis pelayanan yang dapat dilaksanakan. Indeks Kepuasan Masyarakat rumah sakit badau akan lebih menggambarkan kondisi sebenarnya jika beberapa pelayanan yang belum berfungsi bisa secepatnya difungsikan, agar bisa diukur juga Indeks Kepuasan Masyarakat di beberapa pelayanan tersebut.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Rumah Sakit Umum Badau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah 80,41(Baik). beberapa pelayanan yang belum berfungsi sehingga tidak dapat diukur tingkat kepuasan masyarakatnya, serta jumlah petugas yang sangat terbatas. Namun kedepannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat akan dilaksanakan rutin minimal setiap 6 bulan sekali dengan beberapa perbaikan agar lebih baik lagi sehingga dapat menjadi dasar perbaikan mutu dan pengambilan keputusan agar selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

4.2 SARAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan serta kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Badau, perlu langkah cepat agar saran dan prasarana bisa dilengkapi dan beberapa pelayanan yang belum difungsikan secara optimal agar bisa secepatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Alasan mendasar adalah kekurangan sumber daya manusia, yang mana saat ini di Rumah Sakit Badau hanya memiliki total 51 orang petugas, serta kekurangan prasarana dan alat kesehatan. Diharapkan jika kekurangan tersebut dapat dilengkapi, Rumah Sakit Badau dapat memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna sehingga meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di masa mendatang.



**RUMAH SAKIT BADAU KABUPATEN KAPUASHULU
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025**

NILAI IKM :

80,41

MUTU PELAYANAN : B

KINERJA PELAYANAN : BAIK

**JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN GAWAT
DARURAT, RAWAT INAP, RAWAT JALAN,
ANTENATAL CARE, FARMASI, LABORATORIUM
DAN RUJUKAN**

RESPONDEN

JUMLAH : 796 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 398 ORANG ; P = 398 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
< 18 th : 26 orang	SD / MI : 140 orang	PNS TNI / POLRI : 59 orang
19 – 25 th : 130 orang	SMP / MTs : 205 orang	Peg. Swasta : 166 orang
26 – 30 th : 88 orang	SMA/K/ MA : 349 orang	Wiraswasta/Usahawan: 98 orang
31 – 35 th :117 orang	D-1/ D-3 : 69 orang	Pelajar/Mahasiswa :27 orang
36 - 40 th : 102 orang	D-4 / S-1 : 33 orang	Lainnya : 446 orang
41 – 45 th : 104 orang	S-2 / S-3 : 0 orang	
46 – 50 th : 62 orang		
51 - 55 th : 79 orang		
➤ 55 th : 88 orang		

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**