



**RSUD DR. (H.C) IR. SOEKARNO**  
**PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG**



# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT** **TRIWULAN II TAHUN 2026**

*Oleh Tim Humas & Kemitraan*  
*Bidang Hukum, Humas & Kemitraan*

Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712  
Telp. 0717-9106754, 9106756, Email : [humasrsupbabelprov@gmail.com](mailto:humasrsupbabelprov@gmail.com)

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ini dilaksanakan setiap triwulan dan dilakukan secara mandiri dengan menghasilkan **data evaluasi kinerja** pelayanan publik, yang akan digunakan sebagai acuan konkret untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan, meningkatkan transparansi, serta merumuskan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan akan dievaluasi/ditindaklanjuti manajemen RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno melalui unit pelayanan internal terkait.

Pada saat ini, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memasuki periode Triwulan II Tahun 2026 dengan nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** masih sama dengan perolehan nilai IKM sebelumnya pada Triwulan I Tahun 2026, yaitu dengan skor nilai **88,12** atau predikat **Kategori Baik**. Secara performa kondisi ini dianggap belum mengungkit nilai, namun secara absolut masih dalam kategori “**baik**”. Ini terjadi karena ekspektasi masyarakat makin meningkat dengan standar kepuasan masyarakat terus **bergerak naik** setiap tahunnya. unit layanan mungkin sudah memperbaiki kinerja tetapi masyarakat menuntut layanan yang lebih cepat dan lebih digital dari periode sebelumnya, maka kepuasan tidak akan naik secara signifikan karena layanan yang ditingkatkan baru sebatas memenuhi standar dasar (belum melampaui harapan baru masyarakat). Sebagai garansi upaya peningkatan pelayanan publik, perbaikan kinerja senantiasa akan terus dilakukan oleh jajaran RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan II Tahun 2026 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan ini juga menjadi gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan agar dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya bagi Civitas Hospitalia RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan kepada masyarakat.

Bangka, 7 Juli 2026

Plt. Direktur  
RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



dr. RIA AGUSTINE, M.Kes  
Pembina Tk. I  
NIP. 19810815 201001 2 010

## DAFTAR ISI

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| <b>RINGKASAN EKSEKUTIF .....</b>           | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                    | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>iv</b>  |
| <b>DAN GRAFIK .....</b>                    | <b>iv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>             | <b>1</b>   |
| A. LATAR BELAKANG .....                    | 1          |
| B. DASAR HUKUM .....                       | 2          |
| C. MAKSUD DAN TUJUAN .....                 | 2          |
| D. METODE .....                            | 4          |
| <b>BAB II ANALISIS DAN HASIL IKM .....</b> | <b>8</b>   |
| A. DATA RESPONDEN .....                    | 8          |
| B. DATA KUESIONER .....                    | 11         |
| C. HASIL PERHITUNGAN SKM .....             | 12         |
| D. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN .....    | 12         |
| E. HASIL ANALISIS .....                    | 12         |
| F. RENCANA TINDAK LANJUT .....             | 13         |
| G. DESKRIPSI KELEBIHAN DAN KELEMAHAN ..... | 13         |
| H. PERBANDINGAN HASIL SURVEI .....         | 14         |
| <b>BAB III PENUTUP .....</b>               | <b>16</b>  |
| A. KESIMPULAN .....                        | 16         |
| B. REKOMENDASI .....                       | 17         |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                      | <b>18</b>  |

## DAFTAR TABEL

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabel 1. Jenis Kelamin .....</b>                                         | <b>8</b>  |
| <b>Tabel 2. Usia .....</b>                                                  | <b>8</b>  |
| <b>Tabel 3. Strata Pendidikan .....</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>Tabel 4. Pekerjaan Responden .....</b>                                   | <b>10</b> |
| <b>Tabel 5. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM .....</b>         | <b>11</b> |
| <b>Tabel 6. Hasil Perhitungan SKM .....</b>                                 | <b>12</b> |
| <b>Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut .....</b>                                 | <b>13</b> |
| <b>Tabel 8. Jumlah IKM Triwulan I Thn 2026 – Triwulan II Thn 2026 .....</b> | <b>14</b> |
| <b>Tabel 9. Nilai Interval SKM .....</b>                                    | <b>16</b> |

## DAFTAR GRAFIK

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Grafik 1. Jenis Kelamin .....</b>                                        | <b>8</b>  |
| <b>Grafik 2. Usia .....</b>                                                 | <b>9</b>  |
| <b>Grafik 3. Strata Pendidikan .....</b>                                    | <b>9</b>  |
| <b>Grafik 4. Pekerjaan Responden .....</b>                                  | <b>10</b> |
| <b>Grafik 5. Jumlah IKM Triwulan I Thn 2026 – Triwulan II Thn 2026.....</b> | <b>15</b> |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

#### **1. Gambaran Umum**

Dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara rutin sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan.

## 2. Kedudukan

RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno adalah rumah sakit yang berada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di bawah Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Keberadaan Rumah Sakit tidak lepas dari sejarah pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Rumah sakit dibangun sejak tahun 2009 menggunakan dana APBD dan APBN dengan luas 225.032 m<sup>2</sup> dan luas bangunan 30.111 m<sup>2</sup>.

RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno terletak di Jalan Zipur Kawasan Lintas Timur, Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang, Kabupaten Bangka. Berjarak sekitar 18 Km dari Kota Pangkalpinang dan 15 Km dari Kota Sungailiat Bangka.

## 3. Profil Organisasi

Gubernur Kepulauan Bangka Belitung, H. Eko Maulana Ali didampingi Ketua DPRD Kepulauan Bangka Belitung, H.M. Munir Saleh pada tanggal 12 Agustus 2009 melakukan peletakan batu pertama pembangunan rumah sakit lima lantai. *Soft opening* dilakukan pada 07 Desember 2012 dan diberi nama Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi (RSUDP).

Berkaitan dengan perubahan nama yang mengusung nama Sang Proklamator, pertimbangannya adalah menghargai jasa dan perjuangan Presiden Republik Indonesia Pertama, Ir. Soekarno yang pernah diasingkan di Pulau Bangka. Setelah mendapatkan izin secara tertulis dari keluarga atau ahli waris yang dalam hal ini Ibu Megawati Soekarno Putri melalui surat tertulisnya tertanggal 06 Desember 2014, maka penggunaan nama ini tertuang dalam Keputusan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 188.44/895.b/RSUDP/2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Penetapan Nama Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno telah mendapatkan izin operasional rumah sakit dengan Peraturan Bupati Bangka Nomor 441.7/01/OP.RS/BP2TPM/IV/2015 tanggal 02 April 2015. Sedangkan dasar hukum dan operasional keberadaan rumah sakit ini diatur dalam

Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 60 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung serta Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 65 Tahun 2019 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Laporan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai alat ukur komprehensif untuk mengevaluasi mutu layanan publik. Sedangkan tujuannya adalah

1. **Untuk mengukur persepsi pengguna layanan**  
Menilai secara langsung sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau unit pelayanan publik memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.
2. **Memantau kinerja penyelenggaraan layanan dan mengevaluasi kinerja secara berkala**  
Menjadi tolok ukur atau instrumen penilaian untuk melihat keberhasilan dan kualitas kinerja suatu instansi secara berkelanjutan.
3. **Mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan**  
Menemukan celah, kekurangan, dan kelemahan pada unsur-unsur pelayanan (seperti prosedur, persyaratan, atau perilaku petugas) agar dapat segera dibenahi.

#### 4. Mengumpulkan umpan balik langsung untuk bahan perumusan kebijakan

Memberikan data akurat yang berfungsi sebagai dasar pengambilan keputusan bagi pimpinan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik di masa mendatang.

#### 5. Mendorong Partisipasi Publik

Menjadi wadah bagi masyarakat untuk turut serta memberikan penilaian dan kritik membangun terhadap penyelenggara pelayanan publik. Bagi masyarakat, survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### D. Metode

#### 1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

##### a. Persiapan, terdiri dari:

- Penyusunan daftar pertanyaan *instrument survey*

##### b. Penetapan Jumlah Responden.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh Jenis pelayanan pada RSUD Dr. (H.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada RSUD Dr. (H.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 30.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap Jenis pelayanan besaran sampel dan populasi yang diambil per triwulan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 379 orang.

- c. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :
  - Daftar pertanyaan survei yang di bagikan kepada responden.
  - Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan dilokasi masing-masing unit pelayanan dan lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survey.
  - Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survei antara lain kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat, kuesioner elektronik (internet/*Googleform*) dan kuesioner dengan tatap muka.
- d. Pengolahan data SKM yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukan dalam format tabulasi dan hasil tabulasi hitung sesuai rumus yang telah ditentukan.
- e. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat di jadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM per triwulan pada tahun 2026 terdiri dari triwulan 1 - 4 dalam 1 tahun.

## 2. Perhitungan dan Pengolahan Data SKM

### a. Penyusunan Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat, adapun bentuk kuesioner dibagi atas 4 bagian, yaitu :

- Identitas masyarakat/responden, meliputi jenis kelamin, Usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan publik.
- Pelayanan yang dikunjungi oleh masyarakat/responden, jenis pelayanan (BPJS/UMUM) serta hari dan tanggal.
- Kolom nilai kuesioner yang akan di isi oleh responden.
- Kritik dan saran yaitu kolom yang dapat diisi uraian penjelasan secara umum oleh responden terhadap pelayanan yang diterima yang dapat berupa saran, kritik, maupun apresiasi.

### b. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Yaitu dari yang sangat baik

sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

c. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9=0,111$ .

$$\text{nilai rata-rata penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = 1/9 = 0,111$$

d. Perhitungan Nilai SKM

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversi- kan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

e. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

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

## BAB II

### ANALISIS DAN HASIL SKM

#### A. Data Responden

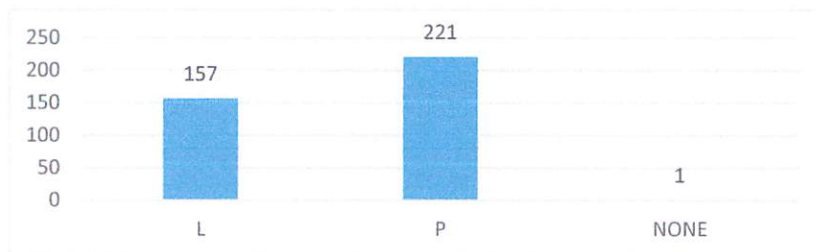
##### 1. Jenis Kelamin

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan terdiri dari pria dan wanita. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah     | Rata-rata   |
|---------------|------------|-------------|
| Laki-laki     | 157        | 41 %        |
| Perempuan     | 221        | 58 %        |
| None          | 1          | 0 %         |
| <b>Total</b>  | <b>379</b> | <b>100%</b> |

**Grafik 1. Jenis Kelamin**



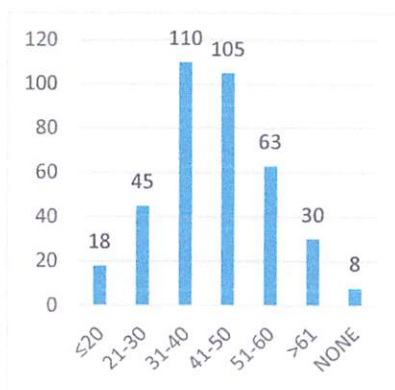
Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 221 orang atau 58 % dari jumlah responden.

##### 2. Usia

Pelanggan atau responden yang memberikan jawaban pada kuesioner yang sudah diberikan terdiri dari berbagai usia. Jumlah responden berdasarkan usia dapat kita lihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Usia**

| Usia         | Jumlah     | Rata-rata   |
|--------------|------------|-------------|
| ≤ 20         | 18         | 5 %         |
| 21-30        | 45         | 12 %        |
| 31-40        | 110        | 29 %        |
| 41-50        | 105        | 28 %        |
| 51-60        | 63         | 17 %        |
| ≥ 61         | 30         | 8 %         |
| NONE         | 8          | 2 %         |
| <b>Total</b> | <b>379</b> | <b>100%</b> |

**Grafik 2. Usia**

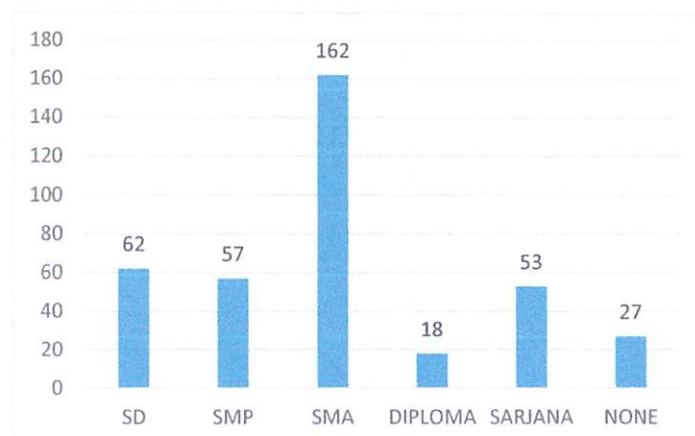
Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden golongan usia yang paling banyak adalah usia rentang dari 31 – 40 tahun sebanyak 110 orang atau 29 % dari jumlah responden.

### 3. Pendidikan Responden

Masyarakat yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan diklasifikasikan menjadi 6 (enam) strata pendidikan. Kelompok pendidikan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3. Strata Pendidikan**

| Pendidikan   | Jumlah     | Rata-rata   |
|--------------|------------|-------------|
| SD           | 62         | 16 %        |
| SMP          | 57         | 15 %        |
| SMA          | 162        | 43 %        |
| DIPLOMA      | 18         | 5 %         |
| SARJANA      | 53         | 14 %        |
| NONE         | 27         | 7 %         |
| <b>Total</b> | <b>379</b> | <b>100%</b> |

**Grafik 3. Strata Pendidikan**

Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak dengan latar belakang pendidikan akhir SMA sebanyak 162 orang atau sebesar 43 % dari jumlah responden.

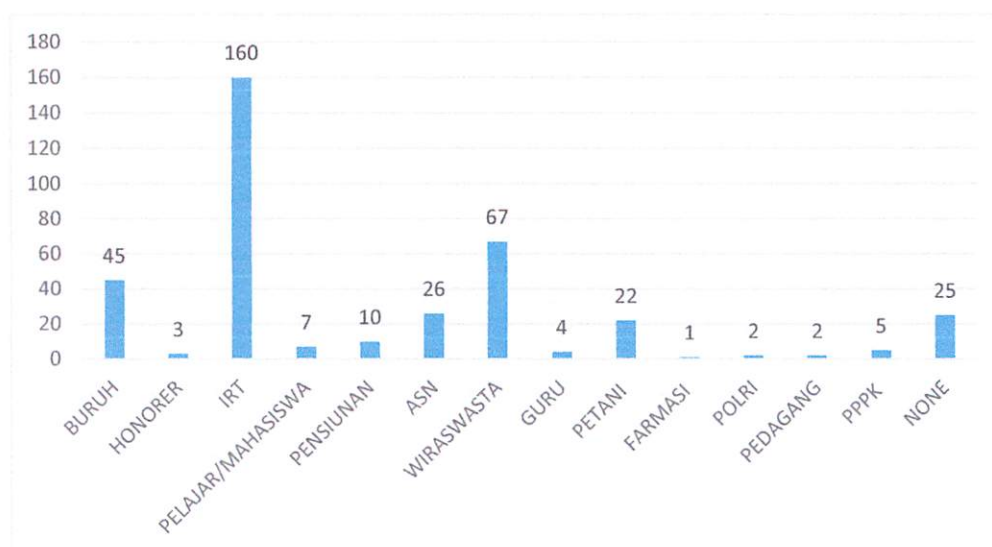
#### 4. Pekerjaan Responden

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan mempunyai bidang pekerjaan yang berbeda-beda. Dalam kuesioner ini pekerjaan utama responden dibagi menjadi 13 kategori, tabel data pekerjaan responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Pekerjaan Responden**

| Pendidikan        | Jumlah     | Rata-rata    |
|-------------------|------------|--------------|
| BURUH             | 43         | 12 %         |
| HONORER           | 3          | 1 %          |
| IRT               | 160        | 42 %         |
| PELAJAR/MAHASISWA | 7          | 2 %          |
| PENSIUNAN         | 10         | 3 %          |
| ASN               | 26         | 7 %          |
| WIRASWASTA        | 67         | 18 %         |
| GURU              | 4          | 1 %          |
| PETANI            | 22         | 6 %          |
| FARMASI           | 1          | 0 %          |
| POLRI             | 2          | 1 %          |
| PEDAGANG          | 2          | 1 %          |
| PPPK              | 5          | 1 %          |
| NONE              | 25         | 7 %          |
| <b>Total</b>      | <b>379</b> | <b>100 %</b> |

**Grafik 4. Pekerjaan Responden**



Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak dengan latar belakang pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 160 orang atau sebesar 42 % dari jumlah responden.

## B. Data Kuesioner

Hasil survey dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan II Tahun 2026 adalah sebagai berikut :

**Tabel 5. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM**

| KETERANGAN           | NILAI UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                      | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
| Nilai / Unsur        | 1327                  | 1335  | 1332  | 1329  | 1333  | 1348  | 1345  | 1345  | 1323  |
| NRR / Unsur          | 3.539                 | 3.560 | 3.552 | 3.544 | 3.555 | 3.595 | 3.587 | 3.587 | 3.528 |
| NRR Ttbg / Unsur     | 0.389                 | 0.392 | 0.391 | 0.390 | 0.391 | 0.395 | 0.395 | 0.395 | 0.388 |
| JUMLAH NRR / UNSUR*) | 3,525                 |       |       |       |       |       |       |       |       |
| NILAI IKM**) :       | 88,12                 |       |       |       |       |       |       |       |       |

|                            |                                                              |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Keterangan :               |                                                              |
| - U1 s.d U9                | = Unsur-unsur pelayanan                                      |
| - NRR                      | = Nilai Rata-rata                                            |
| - IKM                      | = Indeks Kepuasan Masyarakat                                 |
| - *)                       | = Jumlah NRR IKM Tertimbang                                  |
| - **)                      | = Jumlah NRR Tertimbang X 25                                 |
| - NRR Per Unsur            | = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi |
| - NRR Tertimbang Per Unsur | = NRR per Unsur X 0,111                                      |

Dari hasil survey dan pengolahan data diatas, tampak nilai unsur Kemampuan/Kompetensi Tenaga Kesehatan dalam memberikan Pelayanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,595 dan Nilai terendah diperoleh nilai rata-rata 3,528 dari unsur kenyamanan keamanan dan kebersihan unit layanan yang ada. Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi pihak rumah sakit, untuk lebih meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kategori IKM unit pelayanan :

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

### C. Hasil Perhitungan SKM

**Tabel 6. Hasil Perhitungan SKM**

| No.                                     | UNSUR PELAYANAN                         | NRR      | IKM   | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|----------|-------|------------------------|
| U1                                      | Persyaratan                             | 3.539    | 88.47 | SANGAT BAIK            |
| U2                                      | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3.560    | 89.00 | SANGAT BAIK            |
| U3                                      | Waktu Penyelesaian                      | 3.552    | 88.80 | SANGAT BAIK            |
| U4                                      | Biaya/Tarif                             | 3.544    | 88.60 | SANGAT BAIK            |
| U5                                      | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.555    | 88.87 | SANGAT BAIK            |
| U6                                      | Kompetensi Pelaksana                    | 3.595    | 89.87 | SANGAT BAIK            |
| U7                                      | Perilaku Pelaksana                      | 3.587    | 89.67 | SANGAT BAIK            |
| U8                                      | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.587    | 89.67 | SANGAT BAIK            |
| U9                                      | Sarana dan Prasarana                    | 3.528    | 88.20 | BAIK                   |
| Hasil SKM / Nilai SKM                   |                                         | 3.525    | 88.12 | BAIK                   |
| Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan |                                         | B (BAIK) |       |                        |

### D. Saran Perbaikan dari Responden

Dari beberapa saran responden, saran tersebut diklasifikasikan untuk beberapa bidang, diantaranya :

- Kebersihan ruang harus ditingkatkan lagi dan secara rutin.
- Perlunya perbaikan fasilitas penunjang untuk kenyamanan pasien seperti toilet tersumbat, kamar mandi bocor, penambahan jumlah wc, dispenser, ruangan yang sempit dan bau, tidak ada lemari khusus pasien, tidak ada bantal dan sprei pasien, kursi tunggu kurang, dll.
- Untuk proses pelayanan agar bisa dipercepat jangan terlalu lama terutama pada antrian dan kedatangan dokter.

### E. Hasil Analisis

Berdasarkan jumlah / hasil SKM pada Triwulan II Tahun 2026, nilai IKM berada pada kategori nilai B (BAIK) yaitu pada angka 88,12. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara keseluruhan sudah baik. Selain itu, perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit untuk mengantisipasi penurunan tingkat SKM dan perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi kedepan

agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

#### F. Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel 7. Rencana Tindak Lanjut dapat terlihat ada 3 unsur pelayanan dengan nilai terendah, maka perlu dilakukan rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut**

| No | Kuesioner | Unsur Pelayanan                                                 | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                             | Waktu |       |       |
|----|-----------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
|    |           |                                                                 |                                                                                                                                                                                                   | Bln 1 | Bln 2 | Bln 3 |
| 1. | U9        | Kenyamanan, Keamanan dan Kebersihan Unit Layanan yang ada       | Monitoring dan mengevaluasi kembali standar pelayanan yang telah dibuat                                                                                                                           | √     | √     | √     |
|    |           |                                                                 | Menyusun kembali strategi peningkatan kinerja baik dari pelatihan, pengembangan kompetensi, dll                                                                                                   | √     | √     | √     |
| 2. | U1        | Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanan yang diterima | Mengoptimalkan sistem pendaftaran dan antrian                                                                                                                                                     | √     | √     | √     |
|    |           |                                                                 | Memperbaiki alur pelayanan pasien                                                                                                                                                                 | √     | √     | √     |
|    |           |                                                                 | Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan                                                                                                                                                    | √     | √     | √     |
| 3. | U4        | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan pelayanan yang diterima | Melakukan sosialisasi dan pemahaman terkait persyaratan reimburse jika pasien membeli obat sendiri diapotik luar jika apotik yang dituju tidak tersedia dan obat di apotik rumah sakit juga tidak | √     | √     | √     |
|    |           |                                                                 | Memastikan pasien menerima pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur.                                                                              | √     | √     | √     |

#### G. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

##### 1. Persyaratan

Dari hasil penelitian unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3,539 (IKM = 88,47) masuk dalam kategori Sangat Baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil penelitian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3,560 (IKM = 89,00) masuk dalam kategori Sangat Baik.

3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil penelitian unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,552 (IKM = 88,80) masuk dalam kategori Sangat Baik.

4. Biaya/Tarif

Dari hasil penelitian unsur biaya/tarif dengan nilai rata-rata 3,544 (IKM = 88,60) masuk dalam kategori Sangat Baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3,555 (IKM = 88,87) masuk dalam kategori Sangat Baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,595 (IKM = 89,87) masuk dalam kategori Sangat Baik.

7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,587 (IKM = 89,67) masuk dalam kategori Sangat Baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil penelitian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3,587 (IKM = 89,67) masuk dalam kategori Sangat Baik.

9. Sarana dan Prasarana

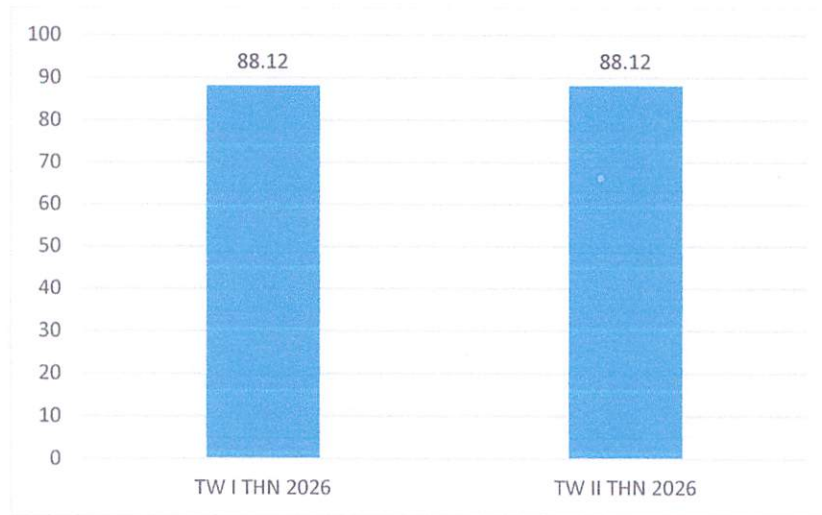
Dari hasil penelitian unsur Sarana dan Prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata 3,528 (IKM = 88,20) masuk dalam kategori Baik.

## H. Perbandingan Hasil Survei

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari Triwulan I Tahun 2026 hingga Triwulan II Tahun 2026 adalah sebagai berikut :

**Tabel 8. Jumlah IKM Triwulan I Tahun 2026 dan Triwulan II Tahun 2026**

| TAHUN IKM              | JUMLAH |
|------------------------|--------|
| TRIWULAN I TAHUN 2026  | 88,12  |
| TRIWULAN II TAHUN 2026 | 88,12  |

**Grafik 5. Jumlah IKM Triwulan I Thn 2026 – Triwulan II Thn 2026**

### BAB III PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebesar 88,12. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori B atau Baik, hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM berkisar antara 76,61 – 88,30 sebagaimana tabel di bawah ini :

**Tabel 9. Nilai Interval SKM**

| Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1,00 – 2,599       | 25,00 – 64,99               | D              | TIDAK BAIK             |
| 2,60 – 3,064       | 65,00 – 76,60               | C              | KURANG BAIK            |
| 3,064 – 3,532      | 76,61 – 88,30               | B              | BAIK                   |
| 3,532 – 4,00       | 88,31 – 100,00              | A              | SANGAT BAIK            |

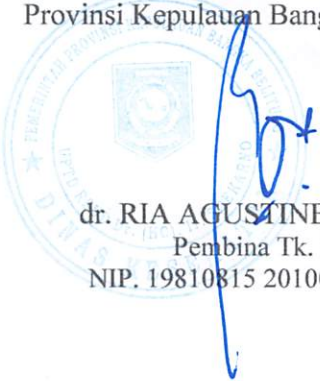
Nilai IKM yang diperoleh merupakan cerminan dalam mengukur perbandingan antara harapan dan kebutuhan nyata penerima layanan, sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik yang telah diberikan unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Namun demikian tentunya perbaikan pelayanan tetap menjadi prioritas serta akan terus ditingkatkan dan dievaluasi secara terus menerus dan berkesinambungan. Hasil partisipasi dan pendapat masyarakat dalam pengukuran data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat, baik kuantitatif maupun kualitatif akan menjadi dasar Rumusan **strategi konkret** dan program kerja perbaikan mutu pelayanan untuk masa mendatang.

**B. Rekomendasi**

- a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 88,12 dengan kategori B (Baik).
- b. Namun tetap memerlukan upaya perbaikan konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Perlunya pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi guna terus memotivasi peningkatan prestasinya di masa yang akan datang, serta mempertimbangkan untuk memberikan *reward*/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik. Selain itu tetap perlunya memberikan pelatihan kepada petugas yang berhubungan langsung dengan penerima layanan untuk bersikap, berperilaku dan berinteraksi secara lebih proporsional dan profesional dalam memberikan pelayanan yang ramah dan humanis kepada masyarakat.

Bangka, 7 Juli 2026

Plt. Direktur  
RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung,



dr. RIA AGUSTINE, M.Kes  
Pembina Tk. I  
NIP. 19810815 201001 2 010

## LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN PASIEN  
RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i,

UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih prima secara berkelanjutan sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Kami sangat berharap, Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi form survei kepuasan pasien dengan sejujurnya dan kami menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban anda. Jawaban hanya digunakan untuk kepentingan survei. atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.  
Salam Sehat!

**Data Pasien / Responden**

Jenis Kelamin : L / P  
Usia : .....  
Pendidikan Terakhir : .....  
Pekerjaan : .....

**Pelayanan Yang Dikunjungi** : .....

**Jaminan** : BPJS / UMUM

**Hari / Tanggal** : .....

| NO | KUESIONER (K):                                                              | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|------|-------------|
| 1  | Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang diterima             |            |             |      |             |
| 2  | Kemudahan prosedur pelayanan yang diterima                                  |            |             |      |             |
| 3  | Kecepatan waktu tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan                 |            |             |      |             |
| 4  | Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan pelayanan yang diterima             |            |             |      |             |
| 5  | Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan pelayanan dalam standar pelayanan |            |             |      |             |
| 6  | Kemampuan/kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan            |            |             |      |             |
| 7  | Sikap kesopanan dan keramahan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan   |            |             |      |             |
| 8  | Kemudahan dalam menyampaikan keluhan, saran dan masukan dari pasien         |            |             |      |             |
| 9  | Kenyamanan, keamanan dan kebersihan unit layanan yang ada                   |            |             |      |             |

**KRITIK DAN SARAN**

|  |
|--|
|  |
|--|

| NO. | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 2   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  |
| 3   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 5   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 6   | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7   | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 8   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 9   | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 10  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 12  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 13  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 14  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 15  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 18  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 19  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 20  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 21  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 22  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 23  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 24  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 26  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 27  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 28  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 29  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 30  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 31  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 32  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 33  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 34  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 35  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 36  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 37  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 38  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 39  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 40  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 41  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 42  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 43  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 44  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 45  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 46  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  |
| 47  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 48  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 49  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 50  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 51  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 52  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |





| NO. | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 159 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 160 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 161 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 162 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 163 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 164 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 165 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 166 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 167 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 168 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 169 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 170 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 171 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 172 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 173 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 174 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 175 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 176 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 177 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 178 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 179 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 180 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 181 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 182 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 183 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 184 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 185 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 186 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 187 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 188 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 189 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 190 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 191 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 192 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 193 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 194 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 195 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 196 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 197 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 198 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 199 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 200 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 201 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 202 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 203 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 204 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 205 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 206 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 207 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 208 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 209 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 210 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 211 | 3  | 3  |    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |





| NO. | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 318 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 319 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 320 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 321 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 322 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 323 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 324 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  |
| 325 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 326 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 327 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 328 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 329 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 330 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 331 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 332 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 333 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 334 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 335 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 336 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 337 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 338 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 339 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 340 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 341 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 342 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 343 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 344 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 345 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 346 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 347 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 348 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 349 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 350 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 351 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 352 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 353 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 354 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 355 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 356 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 357 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 358 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 359 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 360 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 361 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 362 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 363 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 364 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 365 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 366 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 367 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 368 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 369 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 370 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |

| NO.                             | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 371                             | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 372                             | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 373                             | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     |
| 374                             | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 375                             | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 376                             | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 377                             | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 378                             | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 379                             | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     |
| Nilai / Unsur                   | 1327  | 1335  | 1332  | 1329  | 1333  | 1348  | 1345  | 1345  | 1323  |
| NRR / Unsur                     | 3.539 | 3.560 | 3.552 | 3.544 | 3.555 | 3.595 | 3.587 | 3.587 | 3.528 |
| NRR Ttbg / Unsur                | 0.389 | 0.392 | 0.391 | 0.390 | 0.391 | 0.395 | 0.395 | 0.395 | 0.388 |
| JUMLAH NRR / UNSUR              | 3.525 |       |       |       |       |       |       |       |       |
| NILAI IKM TRIWULAN I TAHUN 2026 | 88.12 |       |       |       |       |       |       |       |       |

| Keterangan :               | No. | UNSUR PELAYANAN                                   | NRR   |
|----------------------------|-----|---------------------------------------------------|-------|
| - U1 s.d. U9 pelayanan     | U1  | Persyaratan                                       | 3,539 |
|                            | U2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur                   | 3,560 |
|                            | U3  | Waktu Penyelesaian                                | 3,552 |
| - NRR                      | U4  | Biaya/Tarif                                       | 3,544 |
|                            | U5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan                | 3,555 |
| - IKM Masyarakat           | U6  | Kompetensi Pelaksana                              | 3,595 |
|                            | U7  | Perilaku Pelaksana                                | 3,587 |
| - *) tertimbang            | U8  | Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,587 |
|                            | U9  | Sarana dan Prasarana                              | 3,528 |
| IKM UNIT PELAYANAN : 88,12 |     |                                                   |       |

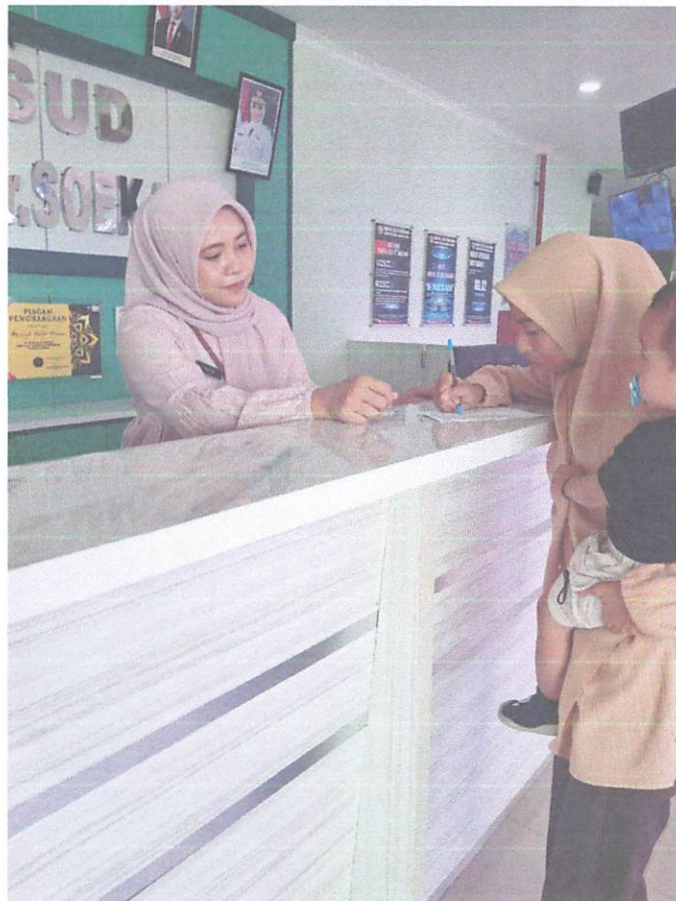
**Mutu Pelayanan :**

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

|                                 |   |       |
|---------------------------------|---|-------|
| IKM UNIT PELAYANAN              | : | 88.12 |
| NILAI MUTU PELAYANAN            | : | B     |
| KETERANGAN NILAI MUTU PELAYANAN | : | BAIK  |

| No.                                     | UNSUR PELAYANAN                         | NRR      | IKM   | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|----------|-------|------------------------|
| U1                                      | Persyaratan                             | 3,539    | 88,47 | SANGAT BAIK            |
| U2                                      | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3,560    | 89,00 | SANGAT BAIK            |
| U3                                      | Waktu Penyelesaian                      | 3,552    | 88,80 | SANGAT BAIK            |
| U4                                      | Biaya/Tarif                             | 3,544    | 88,60 | SANGAT BAIK            |
| U5                                      | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,555    | 88,87 | SANGAT BAIK            |
| U6                                      | Kompetensi Pelaksana                    | 3,595    | 89,87 | SANGAT BAIK            |
| U7                                      | Perilaku Pelaksana                      | 3,587    | 89,67 | SANGAT BAIK            |
| U8                                      | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,587    | 89,67 | SANGAT BAIK            |
| U9                                      | Sarana dan Prasarana                    | 3,528    | 88,20 | BAIK                   |
| Hasil SKM / Nilai SKM                   |                                         | 3,525    | 88,12 |                        |
| Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan |                                         | B (BAIK) |       |                        |

### Dokumentasi Pelaksanaan SKM





**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**  
**DINAS KESEHATAN**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO**  
 Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712  
 Telp. 0717-9106756, 9106754, Email : [rsud.soekarno@babelprov.go.id](mailto:rsud.soekarno@babelprov.go.id)

**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**  
**(UNIT PELAKSANA TEKNIS UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO)**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN II TAHUN 2026**  
**PERIODE SURVEI : BULAN APRIL - JUNI 2026**

**HASIL SKM / NILAI IKM**

**88,12**

**MUTU PELAYANAN : B**  
**KINERJA UNIT LAYANAN : BAIK**

| JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK                |           |            |           |                   |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|-------------------|-----------|
| RESPONDEN                                              |           |            |           |                   |           |
| JUMLAH : 379 ORANG                                     |           |            |           |                   |           |
| JENIS KELAMIN : L = 157 ORANG, P = 221 ORANG, NONE = 1 |           |            |           |                   |           |
| USIA                                                   |           | PENDIDIKAN |           | PEKERJAAN         |           |
| ≤ 20 TH                                                | : 18 Org  | SD         | : 62 Org  | BURUH             | : 45 Org  |
| 21-30 TH                                               | : 45 Org  | SMP        | : 57 Org  | HONORER           | : 3 Org   |
| 31-40 TH                                               | : 110 Org | SMA        | : 162 Org | IRT               | : 160 Org |
| 41-50 TH                                               | : 105 Org | DIPLOMA    | : 18 Org  | PELAJAR/MAHASISWA | : 7 Org   |
| 51-60 TH                                               | : 63 Org  | SARJANA    | : 53 Org  | PENSIUNAN         | : 10 Org  |
| ≥ 61 TH                                                | : 30 Org  | NONE       | : 27 Org  | ASN               | : 26 Org  |
| NONE                                                   | : 8 Org   |            |           | WIRASWASTA        | : 67 Org  |
|                                                        |           |            |           | GURU              | : 4 Org   |
|                                                        |           |            |           | PETANI            | : 22 Org  |
|                                                        |           |            |           | FARMASI           | : 1 Org   |
|                                                        |           |            |           | POLRI             | : 2 Org   |
|                                                        |           |            |           | PEDAGANG          | : 2 Org   |
|                                                        |           |            |           | PPPK              | : 5 Org   |
|                                                        |           |            |           | NONE              | : 25 Org  |

**“PARTISIPASI DAN PENILAIAN ANDA MEMBANTU KAMI MENJADI LEBIH BAIK DAN BERSEMANGAT, TERIMA KASIH TELAH MENGAWAL KAMI UNTUK MENJADI TUMPUAN YANG TERPERCAYA DALAM MELAYANI.”**

**Bangka, 7 Juli 2026**

**Plt. Direktur**  
**RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno**  
**Provinsi Kepulauan Bangka Belitung,**

**dr. Ria Agustine, M.Kes**  
**Pembina Tk. I**  
**NIP. 19810815 201001 2 010**