



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



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2026

*Oleh Tim Humas & Kemitraan
Bagian Hukum, Humas & Pelaporan*

Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106754, 9106756, Email : humarsupbabelprov@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.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap triwulan. Laporan SKM Triwulan I tahun 2026 berisi laporan hasil IKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Untuk laporan SKM Triwulan I tahun 2026 adalah 88,12 atau kategori Baik. Nilai ini meningkat dari semester sebelumnya (Triwulan IV tahun 2025) yaitu 88,02. Laporan kepuasan masyarakat ini dilakukan secara mandiri di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa akan terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

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 I Tahun 2026 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara 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 merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Bangka, 7 April 2026

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



dr. Ria Agustine, M.Kes
Pembina Tk.1
NIP. 19810815 201001 2 010

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAN GRAFIK	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN	2
D. METODE	3
BAB II ANALISIS DAN HASIL IKM	7
A. DATA RESPONDEN	7
B. DATA KUESIONER	10
C. HASIL PERHITUNGAN SKM	11
D. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN	11
E. HASIL ANALISIS	12
F. RENCANA TINDAK LANJUT	12
G. DESKRIPSI KELEBIHAN DAN KELEMAHAN	13
H. PERBANDINGAN HASIL SURVEI	14
BAB III PENUTUP	15
A. KESIMPULAN	15
B. REKOMENDASI	16
LAMPIRAN	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Kelamin	7
Tabel 2. Usia	8
Tabel 3. Strata Pendidikan	8
Tabel 4. Pekerjaan Responden	9
Tabel 5. Jumlah Nilai Per Unsur, NRR Per Unsur dan SKM	10
Tabel 6. Hasil Perhitungan SKM	11
Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut	12
Tabel 8. Jumlah IKM Triwulan IV Thn 2025 – Triwulan I Thn 2026	14
Tabel 9. Nilai Interval SKM	15

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jenis Kelamin	7
Grafik 2. Usia	8
Grafik 3. Strata Pendidikan	9
Grafik 4. Pekerjaan Responden	10
Grafik 5. Jumlah IKM Triwulan III Thn 2025 – Triwulan IV Thn 2025	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 aparaturnya 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 aparaturnya 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.

Berdasarkan 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, maka RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno sebagai Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan publik perlu membuat pedoman SKM yang disesuaikan dengan kondisi setempat

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

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit / subbagian Humas dan Kemitraan di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam menyusun survei kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

1. 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 m² dan luas bangunan 30.111 m².

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.

2. 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.

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 Unit Pelayanan x 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

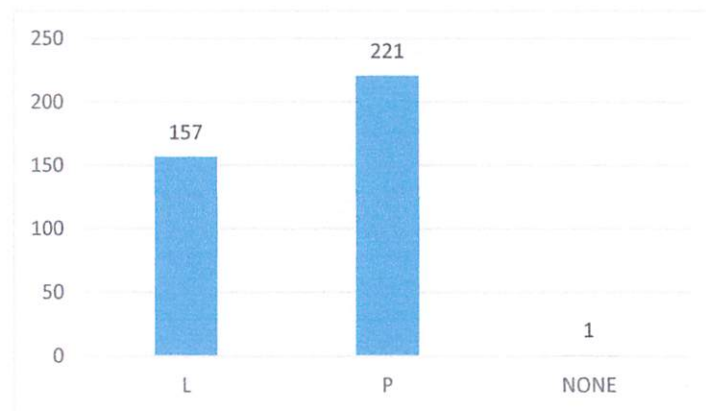
1. Jenis Kelamin

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 %
Total	379	100%

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.

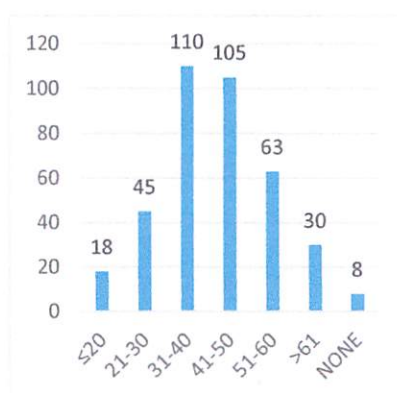
2. Usia

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 %
Total	379	100%

Grafik 2. Usia



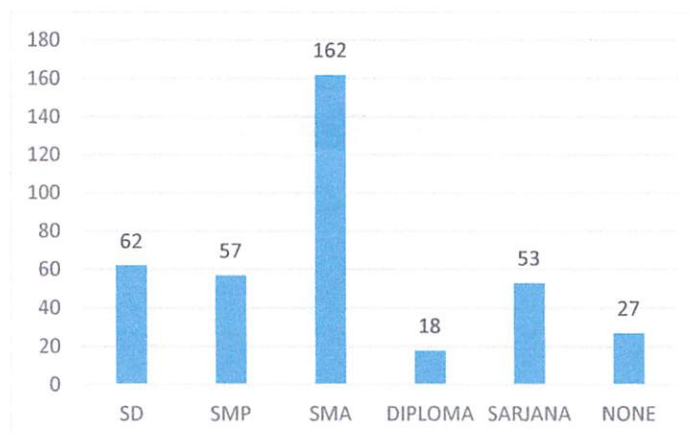
Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden golongan usia yang paling banyak adalah usia rentang dari 31 – 40 tahun sebanyak 110 orang atau 29 % dari jumlah responden.

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 %
Total	379	100%

Grafik 3. Strata Pendidikan

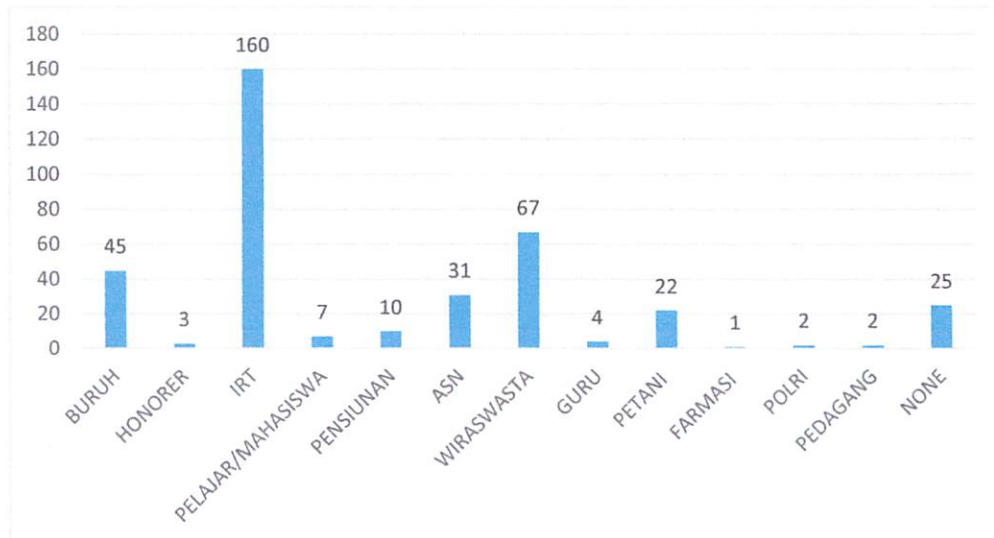
Dari tabel dan grafik diatas dapat digambarkan bahwa responden terbanyak dengan latar belakang pendidikan akhir SMA sebanyak 162 orang atau sebesar 43 % dari jumlah responden.

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	31	8 %
WIRASWASTA	67	18 %
GURU	4	1 %
PETANI	22	6 %
FARMASI	1	0 %
POLRI	2	1 %
PEDAGANG	2	1 %
NONE	25	7 %
Total	379	100 %

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 IV Tahun 2025 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	1325	1334	1332	1352	1331	1347	1345	1343	1308
NRR / Unsur	3.533	3.557	3.552	3.605	3.549	3.592	3.587	3.581	3.488
NRR Ttbg / Unsur	0.389	0.391	0.391	0.397	0.390	0.395	0.395	0.394	0.384
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 Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan pelayanan yang diterima memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,605 dan Nilai terendah diperoleh nilai rata-rata 3,488 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	3.533	88.33	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.557	88.93	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3.552	88.80	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	3.605	90.13	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.549	88.73	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3.592	89.80	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3.587	89.67	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.581	89.53	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3.488	87.20	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.

- Perluanya perbaikan fasilitas penunjang untuk kenyamanan pasien seperti toilet tersumbat, penambahan wc, dispenser, ruangan yang bocor, 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 I 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 IV Tahun 2025 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.	U5	Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan pelayanan dalam standar pelayanan	Melakukan sosialisasi terkait adanya perubahan standar operasional prosedur layanan yang terbaru kepada pegawai agar dapat meningkatkan pelayanan	v	v	v
			Memastikan pasien menerima pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur.	v	v	v

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 3,533 (IKM = 88,33) masuk dalam kategori Sangat Baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil penelitian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3,557 (IKM = 88,93) 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 3,605 (IKM = 90,13) masuk dalam kategori Sangat Baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3,549 (IKM = 88,73) masuk dalam kategori Sangat Baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,592 (IKM = 89,80) 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 3,581 (IKM = 89,53) masuk dalam kategori Sangat Baik.

9. Sarana dan Prasarana

Dari hasil penelitian unsur Sarana dan Prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata 3,488 (IKM = 87,20) masuk dalam kategori Baik.

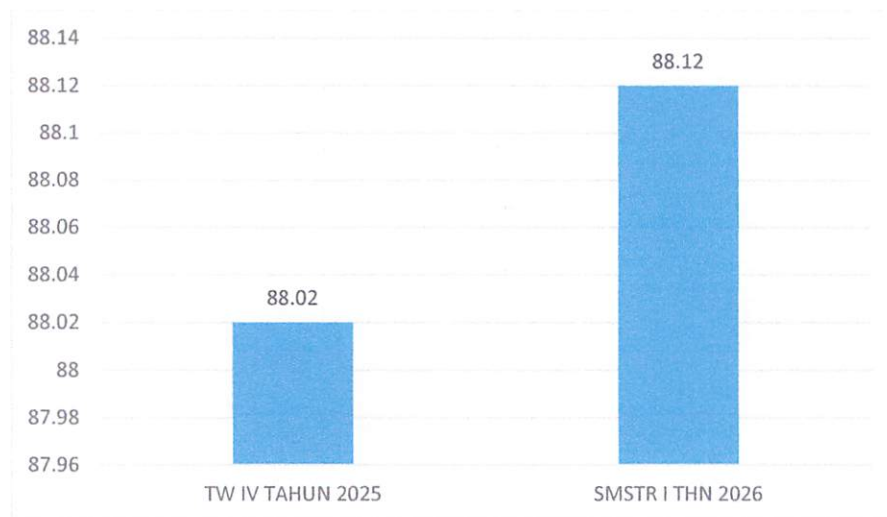
H. Perbandingan Hasil Survei

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari Triwulan IV Tahun 2025 hingga Triwulan I Tahun 2026 adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Jumlah IKM Triwulan IV Tahun 2025 dan Triwulan I Tahun 2026

TAHUN IKM	JUMLAH
TRIWULAN IV TAHUN 2025	88,02
TRIWULAN I TAHUN 2026	88,12

Grafik 5. Jumlah IKM Triwulan IV Thn 2025 – Triwulan I Thn 2026



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dilaksanakannya pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakannya. Survey kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari apratur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

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 Survey 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 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

B. Rekomendasi

- a. Pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan dilingkungan 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. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan dilingkungan 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. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan *reward*/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik. Serta memberikan pelatihan kepada petugas dalam mengenai sikap layanan dengan pelatihan terkait pelayanan publik seperti komunikasi efektif.

Bangka, 7 April 2026

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



dr. Ria Agustine, M.Kes
Pembina Tk. 1

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		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
318	3	4	3	3	4	3	4	4	3
319	3	3	3	4	3	3	3	3	4
320	3	4	3	4	4	4	4	4	3
321	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	3	3	3	4	3	3	3	3	3
323	3	3	3	4	3	3	3	3	3
324	3	3	3	4	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	3
329	4	3	4	4	4	3	4	3	3
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	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	4	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	4	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	4	3	3	3	3	3
364	3	3	3	4	3	3	3	3	3
365	3	3	3	4	3	3	3	3	3
366	3	3	3	4	3	4	4	4	3
367	4	4	3	4	4	3	3	4	3
368	4	3	3	4	3	3	3	3	3
369	4	4	4	4	4	4	4	3	3
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	4	3	3	3	3	3
373	3	4	4	4	4	4	4	3	3
374	3	3	3	4	3	3	3	3	3
375	3	3	3	4	3	3	3	3	3
376	3	3	3	4	3	3	3	3	3
377	3	3	3	4	3	3	4	3	3
378	3	3	3	4	3	3	3	4	3
379	3	3	4	4	3	3	3	4	3
Nilai / Unsur	1325	1334	1332	1352	1331	1347	1345	1343	1308
NRR / Unsur	3.533	3.557	3.552	3.605	3.549	3.592	3.587	3.581	3.488
NRR Ttbg / Unsur	0.389	0.391	0.391	0.397	0.390	0.395	0.395	0.394	0.384
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	3,533
	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,557
	U3	Waktu Penyelesaian	3,552
- NRR	U4	Biaya/Tarif	3,605
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,549
- IKM Masyarakat	U6	Kompetensi Pelaksana	3,592
	U7	Perilaku Pelaksana	3,587
- *) tertimbang	U8	Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,581
	U9	Sarana dan Prasarana	3,488
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	3,533	88,33	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,557	88,93	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,552	88,80	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,605	90,13	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,549	88,73	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,592	89,80	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,587	89,67	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,581	89,53	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3,488	87,20	BAIK
Hasil SKM / Nilai SKM		3,525	88,12	
Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan		B (BAIK)		

Dokumentasi Terkait 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

**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
(UNIT PELAKSANA TEKNIS UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO)
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BULAN JANUARI – MARET 2026
PERIODE SURVEY : TRIWULAN I TAHUN 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 : 31 Org	
NONE : 8 Org		WIRASWASTA : 67 Org	
		GURU : 4 Org	
		PETANI : 22 Org	
		FARMASI : 1 Org	
		POLRI : 2 Org	
		PEDAGANG : 2 Org	
		NONE : 25 Org	

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

Bangka, 7 April 2026
Pit. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



dr. Ria Agustine, M.Kes
Pembina TK.1
NIP. 19810815 201001 2 010