

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

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



**RSUD SEMITAU  
KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

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

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good govemance*) dan meningkatkan akuntabilitas secara kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu untuk masa yang akan datang.

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

Semitau, Juni 2025

Direktur,

Ns. Riza Firdaus, S.Kep.,M.K.M  
NIP.198609172111012019

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	i
Daftar Tabel.....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud .....	3
1.3. Tujuan.....	4
...	
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai .....	4
1.5. Dasar Hukum.....	5
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b> .....	<b>7</b>
2.1. Teknik Pengumpulan Data .....	7
2.2. Teknik Pemilihan Sampel .....	9
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	10
2.4. Teknik Analisis Data.....	10
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN</b>	
<b>MASYARAKAT (SKM)</b> .....	<b>1</b>
.....	<b>3</b>
3. Tahapan Pengolahan Data Survey	1
1. ....	3
3.1 Pengumpulan Data Survei	1
.1 .....	3
3.1 Analisis Data Survei	1
.2 .....	5
3 Pengolahan Data	1

.	.....	7
2		
3.2	Profil	1
.1	Responden.....	7
3.2	Indeks Kepuasan	2
.2	Masyarakat.....	1
B	IV KESIMPULAN DAN SARAN	3
A	.....	4
B		
4.	Kesimpulan	3
1.	.....	4
4.	Saran.....	3
2.	..	4

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan .....	8
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	14
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	15
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	16
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan Utama .....	17
Tabel 3.5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM .....	18
Tabel 3.6 Persyaratan Pelayanan .....	19
Tabel 3.7 Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur .....	20
Tabel 3.8 Persyaratan Waktu pelayanan .....	21
Tabel 3.9 Persyaratan Biaya/Tarif .....	21
Tabel 3.10 Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan .....	22
Tabel 3.11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana .....	23
Tabel 3.12 Persyaratan Perilaku Pelaksana .....	23
Tabel 3.13 Persyaratan Sarana & Prasarana .....	24
Tabel 3.14 Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran .....	25

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

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

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Rumah sakit umum Daerah Semitau berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Rumah Sakit Umum Daerah Semitau harus

proaktif berupaya

semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

## **1.2. MAKSUD**

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

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

mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

### **1.3. TUJUAN**

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

- d. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau;
- e. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau :
- f. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau :

### **1.4. HASIL YANG INGIN DI CAPAI**

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

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah

Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga ke depan dapat dijadikan salah satu factor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

### **1.5. DASAR HUKUM**

Adapun Kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut:

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

- j. Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

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

c. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

d. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

e. Kompetensi Pelaksana

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

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Sarana dan prasarana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## 2.2. TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

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

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejci & Morgan

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368

<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375

<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>100000</b>	384

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

### 2.3. JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 324 orang responden dari jumlah populasi penerima layanan

### 2.4. TEKNIK ANALISIS DATA

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

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

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

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

$$\text{IKM unit} = \frac{\text{Nilai IKM}}{2}$$

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

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

Tabel 2.2

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik

2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

# BAB III

## HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN

### 3.1. TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 279 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

#### 3.1.1. Pengumpulan Data Survei

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

##### 1. Pengolahan dengan Komputer

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

##### 2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

##### 1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

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

### **3.1.2. Analisis Data Survei**

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

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

tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
  2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
    - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
    - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
  3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microsoft Excel.
  4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- Kuesioner yang disebarkan sebanyak 279 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

### 3.2. PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 279 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

#### 3.2.1. Profil Responden

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 sebanyak 279 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia 18-28 Tahun sebanyak 108 orang, usia 29-36 tahun sebanyak 55 orang, usia 37-40 Tahun sebanyak 68 orang, usia 41-60 tahun sebanyak 45 orang dan >60 tahun sebanyak 3 orang.

Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
18-28 Tahun	108	38,70 %

29-36 Tahun	55	19,71 %
37-40 Tahun	68	24,37 %
41-60 Tahun	45	16,12 %
>60 Tahun	3	1,07 %
Jumlah	279 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 279 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 112 orang berjenis kelamin laki-laki dan 167 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

Tabel 3.2

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	112	40,14 %
Wanita	167	59,85 %
Jumlah	279 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

## 3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 279 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 87 orang, SMP sebanyak 90 orang, SMA/SMK sebanyak 80 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 15 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 4 orang dan S2 3 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	87	31%
SMP	90	32%
SMA/SMK	80	29%
D1-D3	15	6%
D4-S1	4	1%
S2	3	1%
Jumlah	279 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

#### 4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 279 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di RSUD Semitau terdiri dari PNS sebanyak 55 orang, BUMN 0 orang, TNI 8 Orang, Swasta 195 Orang, Wirausaha 10 Orang, Lainnya 11 Orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	55	20%
TNI	8	3%
Swasta	195	70%
Wirausaha	10	3%
Lainnya	11	4%
Jumlah	279 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten

Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 76,77 berada pada kategori “Baik“ berada pada interval konversi 76,61-88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Rumah Sakit Umum Daerah Semitau

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang / Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.065	0.340	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.061	0.340	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.082	0.342	B	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.061	0.340	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.093	0.343	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.090	0.343	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.065	0.340	B	Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.061	0.340	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana	3.086	0.343	B	Baik

Nilai Konve rs i			<b>3.071</b>	B	Baik
------------------------	--	--	--------------	---	------

Sumber data diolah tahun (2025)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian pelayanan, dengan nilai 3,071 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Rsud Semitau secara umum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang terdapat pada setiap Unit pelayanan yang ada di RSUD Semitau.

Serta sesuai dengan Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada di RSUD Semitau.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian biaya dengan nilai 3.061 dikarenakan belum adanya pelayanan BPJS di RSUD Semitau, Berkaitan dengan masalah Kesesuaian biaya penyelesaian di RSUD Semitau perlu diperhatikan sehingga mengurangi komplain terhadap masalah biaya pengobatan dapat membantu mempermudah masyarakat untuk berobat dan mendapatkan pelayanan yang maksimal sesuai dengan pelayanan yang ada di RSUD Semitau agar ke depannya berjalan dengan lebih baik.

Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,065 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 279 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6 Persyaratan  
Pelayanan

N o .	Jawab an	Frekuen si	Persentase (%)
1 .	Tidak sesuai	0	0 %
2 .	Kurang Sesuai	0	0 %
3 .	Sesuai	261	93,54 %
4 .	Sangat sesuai	18	6,4 %
		279 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,061 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 279 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7  
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak mudah	0	0 %
2	Kurang mudah	0	0 %
3	Mudah	262	93,90 %
4	Sangat mudah	17	6,09 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,082 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 279 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8 Persyaratan  
Waktu pelayanan

N o .	Jawab an	Frekuen si	Persentase (%)
1 .	Tidak cepat	0	0 %
2 .	Kurang Cepat	0	0 %
3 .	Cepat	256	91,75 %
4 .	Sangat cepat	23	8,24 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 4. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.061 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9  
Persyaratan Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang Sesuai	0	0 %
3	Sesuai	262	93,90 %
4	Sangat sesuai	17	6,09 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,093 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10  
Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang Sesuai	0	0 %
3	Sesuai	253	90,68%
4	Sangat sesuai	26	9,32 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.090 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11 Persyaratan  
Kompetensi Pelaksana

N o.	Jawab an	Frekuen si	Persentase (%)
1	Tidak mampu	0	0 %
2	Kurang Mampu	0	0 %
3	Mampu	254	91,03 %
4	Sangat mampu	25	8,96%
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.065 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12 Persyaratan  
Perilaku Pelaksana

N o.	Jawab an	Frekuen si	Persenta se (%)
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang Sesuai	0	0 %
3	Sesuai	261	93,54 %
4	Sangat sesuai	18	6,45%

.			
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 8. Sarana dan Prasarana

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

layanan 3.086 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13 Persyaratan  
Sarana & Prasarana

N o.	Jawab an	Frekuen si	Persentase (%)
1	Tidak baik	0	0 %
2	Kurang Baik	0	0 %
3	Baik	255	91,40 %
4	Sangat baik	24	8,60 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.061 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14

## Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak berfungsi	0	0 %
2	Kurang Berfungsi	0	0 %
3	Berfungsi	262	93,90 %
4	Sangat berfungsi	17	6,09 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## BAB IV

# KESIMPULAN DAN SARAN

### **4.1. KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu TW 1 Tahun 2025 adalah 3,071 dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian ke depan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi RSUD Semitau serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu ke depan.

### **4.2. SARAN**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanan pun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**1. SK TIM SKM**

**2. FORMULIR – FORMULIR SKM**



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU  
RSUD SEMITAU  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN MARET, APRIL, MEI TAHUN 2025  
Periode Survei : (01 JANUARI 2025) s.d. (31 MARET 2025)

**NILAI IKM :**

**76,77**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

<b>JENIS / NAMA LAYANAN : RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP</b>		
<b>RESPONDEN</b>		
<b>JUMLAH : 279 ORANG</b>		
<b>JENIS KELAMIN : L = 112 ORANG ; P = 167 ORANG</b>		
<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
18 – 28 th : 108 orang	SD / MI : 87 ORG	PNS : 55 orang
29 – 36 th : 55 orang	SMP / MTs : 90 ORG	TNI : 8 orang
37 – 40 th : 68 orang	SMA/K/ MA : 80 ORG	Peg. Swasta : 195 orang
41 – 60 th : 45 orang	D-1/ D-3 : 15 ORG	Wiraswasta : 10 orang
≥ 60 th : 3 orang	D-4 / S-1 : 4 ORG	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
	S-2 : 3 ORG	Lainnya : 11 orang

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

LAMPIRAN  
KUISIONER

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

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



**RSUD SEMITAU  
KABUPATEN KAPUAS HULU  
TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

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

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good govemance*) dan meningkatkan akuntabilitas secara kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu untuk masa yang akan datang.

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

Semitau, Juni 2025

Direktur,

Ns. Riza Firdaus, S.Kep.,M.K.M  
NIP.198609172111012019

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud .....	2
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai .....	3
1.5. Dasar Hukum.....	4
BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....	6
2.1. Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.2. Teknik Pemilihan Sampel .....	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	9
2.4 Teknik Analisis Data.....	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM) .....	11
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey .....	11
3.2.1 Pengumpulan Data Survei .....	11
3.2.2 Analisis Data Survei .....	12
3.2.3 Pengolahan Data .....	13
3.2.4 Profil Responden.....	14
3.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	25
4.1. Kesimpulan .....	25
4.2. Saran.....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan.....	8
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	14
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	17
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM.....	18
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan .....	19
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur .....	20
Tabel 3.8	Persyaratan Waktu pelayanan .....	21
Tabel 3.9	Persyaratan Biaya/Tarif .....	21
Tabel 3.10	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan .....	22
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana .....	23
Tabel 3.12	Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	23
Tabel 3.13	Persyaratan Sarana & Prasarana .....	24
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran .....	24

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

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

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Rumah sakit umum Daerah Semitau berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Rumah Sakit Umum Daerah Semitau harus proaktif berupaya

semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

## **1.2 MAKSUD**

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

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

mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

### **1.3 TUJUAN**

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

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

### **1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI**

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

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu factor dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

## **1.5 DASAR HUKUM**

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

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

- j. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 32 Tahun 2009 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata
- k. Kerja RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

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

c. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

d. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

e. Kompetensi Pelaksana

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

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Sarana dan prasarana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## 2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

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

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375

<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>1000000</b>	384

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

### 2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 324 orang responden dari jumlah populasi penerima layanan

### 2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

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

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

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100,

maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \frac{\text{nilai}}{\text{IKM}} \times 25$$

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

Tabel 2.2

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

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

**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI**  
**KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

### **3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 279 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

#### **3.2.1 Pengumpulan Data Survei**

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

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

### **3.2.2 Analisis Data Survei**

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

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

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

### **3.2.3 PENGOLAHAN DATA**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 279 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

### 3.2.4 Profil Responden

#### 3.2.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 sebanyak 279 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia, usia 18-28 Tahun sebanyak 108 orang, usia 29-36 tahun sebanyak 55 orang, usia 37-40 Tahun sebanyak 68 orang, usia 41-60 tahun sebanyak 45 orang dan >60 tahun sebanyak 3 orang.

Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
18-28 Tahun	108	38,70 %
29-36 Tahun	55	19,71 %
37-40 Tahun	68	24,37 %
41-60 Tahun	45	16,12 %
>60 Tahun	3	1,07 %
Jumlah	279 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

#### 3.2.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 279 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 112 orang berjenis kelamin laki-laki dan 167 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada table dibawah ini;

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	125	44,80 %
Wanita	154	55,19 %
Jumlah	279 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

#### 3.2.4.3 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 279 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 87 orang, SMP sebanyak 90 orang, SMA/SMK sebanyak 80 orang, lulusan Diploma 1-Diploma 3 sebanyak 15 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 4 orang dan S2 3 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 3.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	87	31%
SMP	90	32%
SMA/SMK	80	29%
D1-D3	15	6%
D4-S1	4	1%
S2	3	1%
Jumlah	279 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

## 3.2.4.4 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 279 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di RSUD Semitau terdiri dari PNS sebanyak 55 orang, BUMN 0 orang, TNI 8 Orang, Swasta 195 Orang, Wirausaha 10 Orang, Lainnya 11 Orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	55	20%
TNI	8	3%
Swasta	195	70%
Wirausaha	10	3%
Lainnya	11	4%
Jumlah	279 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten

Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 76,77 berada pada katagori “Baik“ berada pada interval konversi 76,61-88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Rumah Sakit Umum  
Daerah Semitau

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang / Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	<b>3.065</b>	0.340	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<b>3.061</b>	0.340	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	<b>3.082</b>	0.342	B	Baik
U4	Biaya / Tarif	<b>3.061</b>	0.340	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>3.093</b>	0.343	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	<b>3.090</b>	0.343	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	<b>3.065</b>	0.340	B	Baik
U8	Sarana & Prasarana	<b>3.061</b>	0.340	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana	<b>3.086</b>	0.343	B	Baik
Nilai Konversi			<b>3.071</b>	B	Baik

Sumber data diolah tahun (2025)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian pelayanan, dengan nilai 3,071 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan RSUD Semitau secara umum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang terdapat pada setiap Unit pelayanan yang ada di RSUD Semitau.

Serta sesuai dengan Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada di RSUD Semitau.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian biaya dengan nilai 3.061 dikarenakan belum adanya pelayanan BPJS di RSUD Semitau, Berkaitan dengan masalah Kesesuaian biaya penyelesaian di RSUD Semitau perlu di perhatikan sehingga mengurangi komplainan terhadap masalah biaya pengeobatan dapat membantu memepermudah masyarakat untuk berobat dan mendapatkan pelayanana yang maksimal sesuai dengan pelayanan yang ada di RSUD Semitau agar kedepannya berjalan dengan lebih baik.

Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

#### 3.2.5.1 Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,065 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 279 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6  
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	261	93,54 %
4.	Sangat sesuai	18	6,4 %
		279 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.5.2 Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,061 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 279 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7  
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0 %
2.	Kurang mudah	0	0 %
3.	Mudah	262	93,90 %
4.	Sangat mudah	17	6,09 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3.2.5.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,082 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 279 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8  
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0 %
2.	Kurang Cepat	0	0 %
3.	Cepat	256	91,75 %
4.	Sangat cepat	23	8,24 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.4 Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.061 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9  
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	262	93,90 %
4.	Sangat sesuai	17	6,09 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.5.5 Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,093 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10  
Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	253	90,68%
4.	Sangat sesuai	26	9,32 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3.2.5.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.090 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11  
Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0 %
2.	Kurang Mampu	0	0 %
3.	Mampu	254	91,03 %
4.	Sangat mampu	25	8,96%
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3.2.5.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.065 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12  
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	261	93,54 %
4.	Sangat sesuai	18	6,45%
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3.2.5.8 Sarana dan Prasarana

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

layanan 3.086 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13  
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	0	0 %
2.	Kurang Baik	0	0 %
3.	Baik	255	91,40 %
4.	Sangat baik	24	8,60 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.9 Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.061 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 279 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14  
Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0 %
2.	Kurang Berfungsi	0	0 %
3.	Berfungsi	262	93,90 %
4.	Sangat berfungsi	17	6,09 %
		279 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

**4.1 KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu TW 2 Tahun 2025 adalah 3,075 dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi RSUD Semitau serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

**4.2 SARAN**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**1. SK TIM SKM**

**2. FORMULIR – FORMULIR SKM**



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU  
RSUD SEMITAU  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN APRIL, MEI, JUNI TAHUN 2025  
Periode Survei : (01 APRIL 2025) s.d. (31 JUNI 2025)**

**NILAI IKM :**

**76,88**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 279 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 125 ORANG ; P = 154  
ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
18 – 28 th : 108 orang	SD / MI : 87 ORG	PNS : 55 orang
29 – 36 th : 55 orang	SMP / MTs : 90 ORG	TNI : 8 orang
37 – 40 th : 68 orang	SMA/K/ MA : 80 ORG	Peg. Swasta : 195 orang
41 – 60 th : 45 orang	D-1/ D-3 : 15 ORG	Wiraswasta : 10 orang
≥ 60 th : 3 orang	D-4 / S-1 : 4 ORG	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
	S-2 : 3 ORG	Lainnya : 11 orang

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

LAMPIRAN  
KUISIONER

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

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



**RSUD SEMITAU  
KABUPATEN KAPUAS HULU  
TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

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

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good govemance*) dan meningkatkan akuntabilitas secara kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu untuk masa yang akan datang.

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

Semitau, 30 September 2025

Direktur,  
  
  
Ns. Riza Firdaus, S.Kep.,M.K.M  
NIP.198609172111012019

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud .....	2
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai .....	3
1.5. Dasar Hukum.....	4
BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....	6
2.1. Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.2. Teknik Pemilihan Sampel .....	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	9
2.4 Teknik Analisis Data.....	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM) .....	11
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey .....	11
3.2.1 Pengumpulan Data Survei .....	11
3.2.2 Analisis Data Survei .....	12
3.2.3 Pengolahan Data .....	13
3.2.4 Profil Responden.....	14
3.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	25
4.1. Kesimpulan .....	25
4.2. Saran.....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan.....	8
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	14
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	17
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM.....	18
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan .....	19
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur .....	20
Tabel 3.8	Persyaratan Waktu pelayanan .....	21
Tabel 3.9	Persyaratan Biaya/Tarif .....	21
Tabel 3.10	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan .....	22
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana .....	23
Tabel 3.12	Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	23
Tabel 3.13	Persyaratan Sarana & Prasarana .....	24
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran .....	24

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

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

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Rumah sakit umum Daerah Semitau berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Rumah Sakit Umum Daerah Semitau harus proaktif berupaya

semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

## **1.2 MAKSUD**

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

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

mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

### **1.3 TUJUAN**

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

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

### **1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI**

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

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu factor dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

## **1.5 DASAR HUKUM**

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

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

- j. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 32 Tahun 2009 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata
- k. Kerja RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

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

c. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

d. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

e. Kompetensi Pelaksana

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

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Sarana dan prasarana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## 2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

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

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375

<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>1000000</b>	384

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

### 2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 324 orang responden dari jumlah populasi penerima layanan

### 2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

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

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

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100,

maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \frac{\text{nilai}}{\text{IKM}} \times 25$$

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

Tabel 2.2

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

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

**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI**  
**KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

### **3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 269 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

#### **3.2.1 Pengumpulan Data Survei**

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

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

### **3.2.2 Analisis Data Survei**

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

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

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

### **3.2.3 PENGOLAHAN DATA**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 269 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

### 3.2.4 Profil Responden

#### 3.2.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 sebanyak 269 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia, usia 18-28 Tahun sebanyak 100 orang, usia 29-36 tahun sebanyak 55 orang, usia 37-40 Tahun sebanyak 68 orang, usia 41-60 tahun sebanyak 45 orang dan >60 tahun sebanyak 1 orang.

Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
18-28 Tahun	100	37,17 %
29-36 Tahun	55	20,45%
37-40 Tahun	68	25,28 %
41-60 Tahun	45	16,73 %
>60 Tahun	1	0,37 %
Jumlah	269 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

#### 3.2.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 269 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 112 orang berjenis kelamin laki-laki dan 157 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada table dibawah ini;

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	112	41,64 %
Wanita	157	58,36 %
Jumlah	269 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

#### 3.2.4.3 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 269 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 87 orang, SMP sebanyak 90 orang, SMA/SMK sebanyak 70 orang, lulusan Diploma 1-Diploma 3 sebanyak 15 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 4 orang dan S2 3 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 3.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	87	32%
SMP	90	33%
SMA/SMK	70	26%
D1-D3	15	6%
D4-S1	4	1%
S2	3	1%
Jumlah	269 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

## 3.2.4.4 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 269 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di RSUD Semitau terdiri dari PNS sebanyak 20 orang, BUMN 0 orang, TNI 8 Orang, Swasta 185 Orang, Wirausaha 25 Orang, Lainnya 31 Orang. Rekapitulasi hasil dapat dilat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	20	7%
TNI	8	3%
Swasta	185	69%
Wirausaha	25	9%
Lainnya	31	12%
Jumlah	269 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten

Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 76,77 berada pada katagori “Baik“ berada pada interval konversi 76,61-88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Rumah Sakit Umum  
Daerah Semitau

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang / Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.32	0.368	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.30	0.366	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.37	0.374	B	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.27	0.363	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.39	0.376	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38	0.374	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.39	0.376	B	Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.36	0.372	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana	3.37	0.374	B	Baik
Nilai Konversi		3.35	3,347	B	Baik

Sumber data diolah tahun (2025)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian pelayanan, dengan nilai 3,39 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan RSUD Semitau secara umum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang terdapat pada setiap Unit pelayanan yang ada di RSUD Semitau.

Serta sesuai dengan Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada di RSUD Semitau.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian biaya dengan nilai 3,27 dikarenakan belum adanya pelayanan BPJS di RSUD Semitau, Berkaitan dengan masalah Kesesuaian biaya penyelesaian di RSUD Semitau perlu di perhatikan sehingga mengurangi komplainan terhadap masalah biaya pengeobatan dapat membantu mempermudah masyarakat untuk berobat dan mendapatkan pelayanana yang maksimal sesuai dengan pelayanan yang ada di RSUD Semitau agar kedepannya berjalan dengan lebih baik.

Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

#### 3.2.5.1 Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,32 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 269 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6  
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	251	93%
4.	Sangat sesuai	18	7 %
		269 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.5.2 Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,30 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 269 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7  
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0 %
2.	Kurang mudah	0	0 %
3.	Mudah	252	94 %
4.	Sangat mudah	17	6 %
		269 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3.2.5.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,37 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 269 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8  
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0 %
2.	Kurang Cepat	0	0 %
3.	Cepat	246	91%
4.	Sangat cepat	23	9 %
		269 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.4 Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,27 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 269 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9  
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	252	94%
4.	Sangat sesuai	17	6%
		269 Orang	100 %

Sumber data Data Olahan Humas RSUD Semitau Tahun 2025

### 3.2.5.5 Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,39 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 686 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10  
Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	243	90%
4.	Sangat sesuai	26	10%
		269 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3.2.5.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,38 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 269 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11  
Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0 %
2.	Kurang Mampu	0	0 %
3.	Mampu	244	91%
4.	Sangat mampu	25	9%
		269 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,39 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 269 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12  
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	251	93%
4.	Sangat sesuai	18	7%
		269 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.8 Sarana dan Prasarana

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

layanan 3,36 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 269 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13  
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	0	0 %
2.	Kurang Baik	0	0 %
3.	Baik	245	91%
4.	Sangat baik	24	9 %
		269 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.9 Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,37 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 269 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14  
Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0 %
2.	Kurang Berfungsi	0	0 %
3.	Berfungsi	252	94%
4.	Sangat berfungsi	17	6%
		269 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

**4.1 KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu TW 3 Tahun 2025 adalah 3,35 dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi RSUD Semitau serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

**4.2 SARAN**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**1. SK TIM SKM**

**2. FORMULIR – FORMULIR SKM**



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU  
RSUD SEMITAU  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN JULI, AGUSTUS, SEPTEMBER 2025  
Periode Survei : (01 JULI 2025) s.d. (31 SEPTEMBER 2025)**

**NILAI IKM :**

**76,77**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 269 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 112 ORANG ; P = 157 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
18 – 28 th : 100 orang	SD / MI : 87 ORG	PNS : 20 orang
29 – 36 th : 55 orang	SMP / MTs : 90 ORG	TNI : 8 orang
37 – 40 th : 68 orang	SMA/K/ MA : 70 ORG	Peg. Swasta : 185 orang
41 – 60 th : 45 orang	D-1/ D-3 : 15 ORG	Wiraswasta : 25 orang
≥ 60 th : 1 orang	D-4 / S-1 : 4 ORG	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
	S-2 : 3 ORG	Lainnya : 31 orang

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

LAMPIRAN  
KUISIONER

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

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



**RSUD SEMITAU  
KABUPATEN KAPUAS HULU  
TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

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

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas secara kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu untuk masa yang akan datang.

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

Semitau, 31 Desember 2025

Direktur,

Ns. Riza Firdaus, S.Kep.,M.K.M  
NIP.198609172111012019

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud .....	2
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai .....	3
1.5. Dasar Hukum.....	4
BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....	6
2.1. Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.2. Teknik Pemilihan Sampel .....	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	9
2.4 Teknik Analisis Data.....	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM) .....	11
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey .....	11
3.2.1 Pengumpulan Data Survei .....	11
3.2.2 Analisis Data Survei .....	12
3.2.3 Pengolahan Data .....	13
3.2.4 Profil Responden.....	14
3.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	25
4.1. Kesimpulan .....	25
4.2. Saran.....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan.....	8
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	14
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	17
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM.....	18
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan .....	19
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur .....	20
Tabel 3.8	Persyaratan Waktu pelayanan .....	21
Tabel 3.9	Persyaratan Biaya/Tarif .....	21
Tabel 3.10	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan .....	22
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana .....	23
Tabel 3.12	Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	23
Tabel 3.13	Persyaratan Sarana & Prasarana .....	24
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran .....	24

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

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

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Rumah sakit umum Daerah Semitau berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Rumah Sakit Umum Daerah Semitau harus proaktif berupaya

semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

## **1.2 MAKSUD**

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

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

mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

### **1.3 TUJUAN**

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

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

### **1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI**

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

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu factor dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

## **1.5 DASAR HUKUM**

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

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

- j. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 32 Tahun 2009 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata
- k. Kerja RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

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

c. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

d. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

e. Kompetensi Pelaksana

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

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Sarana dan prasarana

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

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## 2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

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

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375

<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>1000000</b>	384

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

### 2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 324 orang responden dari jumlah populasi penerima layanan

### 2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

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

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

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100,

maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \frac{\text{nilai}}{\text{IKM}} \times 25$$

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

Tabel 2.2

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

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

**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI**  
**KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

### **3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 686 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

#### **3.2.1 Pengumpulan Data Survei**

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

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

### **3.2.2 Analisis Data Survei**

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

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

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

### **3.2.3 PENGOLAHAN DATA**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 686 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

### 3.2.4 Profil Responden

#### 3.2.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 sebanyak 686 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia, usia 18-28 Tahun sebanyak 132 orang, usia 29-36 tahun sebanyak 237 orang, usia 37-40 Tahun sebanyak 93 orang, usia 41-60 tahun sebanyak 186 orang dan >60 tahun sebanyak 38 orang.

Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
18-28 Tahun	132	19,24 %
29-36 Tahun	237	34,55 %
37-40 Tahun	93	13,56 %
41-60 Tahun	186	27,11 %
>60 Tahun	38	5,54 %
Jumlah	686 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

#### 3.2.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 686 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 316 orang berjenis kelamin laki-laki dan 370 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada table dibawah ini;

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	316	53,94 %
Wanita	370	46,06 %
Jumlah	686 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

#### 3.2.4.3 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 686 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 147 orang, SMP sebanyak 139 orang, SMA/SMK sebanyak 300 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 50 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 50 orang dan S2 147 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 3.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	147	21,43 %
SMP	139	20,26 %
SMA/SMK	300	43,73 %
D1-D3	50	7,29 %
D4-S1	50	7,29 %
S2	147	21,43 %
Jumlah	686 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

## 3.2.4.4 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 686 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di RSUD Semitau terdiri dari PNS sebanyak 55 orang, BUMN 0 orang, TNI 8 Orang, Swasta 195 Orang, Wirausaha 10 Orang, Lainnya 11 Orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	80	11,66 %
TNI	5	0,73 %
Swasta	269	39,21 %
Wirausaha	108	15,74 %
Lainnya	291	42,42 %
Jumlah	686 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Rumah Sakit Umum Daerah Semitau Kabupaten

Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 80,39 berada pada katagori “Baik“ berada pada interval konversi 76,61-88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Rumah Sakit Umum  
Daerah Semitau

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang / Unsur	IKM Unit Layana n	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	<b>3,23</b>	0,358	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<b>3,26</b>	0,336	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	<b>3,19</b>	0,361	B	Baik
U4	Biaya / Tarif	<b>3,25</b>	0,354	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>3,26</b>	0,356	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,23</b>	0,361	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	<b>3,20</b>	0,367	B	Baik
U8	Sarana & Prasarana	<b>3,26</b>	0,330	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana	<b>3,22</b>	0,357	B	Baik
Nilai Konversi			<b>3,353</b>	B	Baik

Sumber data diolah tahun (2025)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian pelayanan, dengan nilai 3,26 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan RSUD Semitau secara umum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang terdapat pada setiap Unit pelayanan yang ada di RSUD Semitau.

Serta sesuai dengan Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada di RSUD Semitau.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian biaya dengan nilai 3,25 dikarenakan belum adanya pelayanan BPJS di RSUD Semitau, Berkaitan dengan masalah Kesesuaian biaya penyelesaian di RSUD Semitau perlu di perhatikan sehingga mengurangi komplainan terhadap masalah biaya pengeobatan dapat membantu mempermudah masyarakat untuk berobat dan mendapatkan pelayanana yang maksimal sesuai dengan pelayanan yang ada di RSUD Semitau agar kedepannya berjalan dengan lebih baik.

Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

#### 3.2.5.1 Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,23 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 686 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6  
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	443	64,57 %
4.	Sangat sesuai	243	35,42 %
		686 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.5.2 Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,26 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 686 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7  
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0 %
2.	Kurang mudah	0	0 %
3.	Mudah	586	85,42 %
4.	Sangat mudah	100	14,57 %
		686 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3.2.5.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,082 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 686 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8  
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0 %
2.	Kurang Cepat	0	0 %
3.	Cepat	414	60,34 %
4.	Sangat cepat	272	39,65 %
		686 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.4 Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,25 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 686 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9  
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	456	66,47 %
4.	Sangat sesuai	230	33,52 %
		686 Orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.5.5 Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,26 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 686 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10  
Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	536	78,13%
4.	Sangat sesuai	150	21,86%
		686 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3.2.5.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,23 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 686 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11  
Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0 %
2.	Kurang Mampu	0	0 %
3.	Mampu	551	80,32 %
4.	Sangat mampu	135	19,67 %
		686 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,20 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 686 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12  
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	0	0 %
3.	Sesuai	600	87,46 %
4.	Sangat sesuai	86	12,53 %
		686 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.8 Sarana dan Prasarana

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

layanan 3,26 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 686 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13  
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	0	0 %
2.	Kurang Baik	0	0 %
3.	Baik	540	78,71 %
4.	Sangat baik	146	21,28 %
		686 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 3.2.5.9 Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,22 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 686 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14  
Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0 %
2.	Kurang Berfungsi	0	0 %
3.	Berfungsi	435	63,41 %
4.	Sangat berfungsi	251	36,58 %
		686 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

**4.1 KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada RSUD Semitau Kabupaten Kapuas Hulu TW 4 Tahun 2025 adalah 3,353 dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi RSUD Semitau serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

**4.2 SARAN**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**1. SK TIM SKM**

**2. FORMULIR – FORMULIR SKM**



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU  
RSUD SEMITAU  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN OKTOBER, NOVEMBER,  
DESEMBERTAHUN 2025**

**Periode Survei : (01 OKTOBER 2025) s.d. (31 DESEMBER 2025)**

**NILAI IKM :**

**76,88**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 279 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 125 ORANG ; P = 154  
ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
18 – 28 th : 108 orang	SD / MI : 87 ORG	PNS : 55 orang
29 – 36 th : 55 orang	SMP / MTs : 90 ORG	TNI : 8 orang
37 – 40 th : 68 orang	SMA/K/ MA : 80 ORG	Peg. Swasta : 195 orang
41 – 60 th : 45 orang	D-1/ D-3 : 15 ORG	Wiraswasta : 10 orang
≥ 60 th : 3 orang	D-4 / S-1 : 4 ORG	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
	S-2 : 3 ORG	Lainnya : 11 orang

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

LAMPIRAN  
KUISIONER