SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK RAWAT INAP PADA BADAN LAYANAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KABUPATEN SEKADAU

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Diana Vitaloka

NIM. E1011211005

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK RAWAT INAP PADA BADAN LAYANAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KABUPATEN SEKADAU

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program studi Administrasi Publik

Oleh :

Diana Vitaloka
NIM. E1011211005

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK RAWAT INAP PADA BADAN LAYANAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KABUPATEN SEKADAU

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Diana Vitaloka
NIM.E1011211005

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes. M.Si
NIP. 196405271992022100l

Tanggal 10/3/25

Dosen Pembimbing Pendamping

Herri Junius Nge, S.Sos, M.Si
NIP. 198506092015041002

Tanggal 27/02/2025

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK RAWAT INAP PADA BADAN LAYANAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KABUPATEN SEKADAU

Oleh:
Diana Vitaloka
NIM.E1011211005

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Senin, 28 April 2025
Waktu : 11.00 WIB – selesai
Tempat : Ruang 1

Tim Penguji

Ketua

Dr. Yulius Yohanes. M.Si
NIP. 196405271992022100 1

Sekretaris

Herri Junius Nge, S.Sos, M.Si
NIP. 198506092015041002

Penguji Pertama

Prof. Dr. H. Martoyo, MA
NIP. 196010031986031004

Penguji Pendamping

Martinus, S. Sos, M. Si
NIP. 19721272006041002

Disetujui Oleh:
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP.197205212006041001

ABSTRAK

Diana Vitaloka : Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sekadau. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. 2025.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik rawat inap anak pada Badan Layanan Umum RSUD Kabupaten Sekadau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal, yang dapat dilihat dari beberapa aspek. (1) Fasilitas yang tersedia masih kurang memadai, ditandai dengan keterbatasan ruang rawat inap, pendingin udara, kursi tunggu, dan ruang bermain anak. Proses administrasi bagi pasien BPJS juga lebih lama dibandingkan pasien umum. (2) Kehandalan layanan belum optimal akibat waktu tunggu yang lama dan keterlambatan layanan akibat tingginya volume pasien. (3) Ketanggapan petugas terhadap kondisi darurat dan keluhan pasien, khususnya pasien BPJS, belum merata dan cenderung lambat. 4) Jaminan pelayanan belum sepenuhnya optimal, terlihat dari keterlambatan respons tenaga medis, serta ketidakjelasan biaya tambahan, terutama dalam perpindahan kelas perawatan. (5) Empati petugas masih menjadi perhatian, terutama terkait sikap keramahan dan adanya perbedaan perlakuan antara pasien BPJS dan pasien umum. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Sekadau, perlu dilakukan perbaikan pada berbagai aspek pelayanan. Peningkatan kenyamanan fasilitas, efisiensi sistem administrasi, serta ketepatan waktu dalam merespon pasien akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien dan keluarga. Selain itu, kejelasan biaya serta perlakuan yang adil bagi semua pasien, baik BPJS maupun umum, perlu menjadi perhatian utama. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, RSUD Kabupaten Sekadau dapat memberikan layanan kesehatan yang lebih baik, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rawat Inap Anak, Rumah Sakit

ABSTRACT

Diana Vitaloka: The Quality of Inpatient Public Services at the Public Service Agency of the Regional General Hospital (RSUD) of Sekadau Regency. Public Administration Study Program of Social and Political Sciences Faculty of Universitas Tanjungpura Pontianak. 2025.

This study aimed to discover and analyze the quality of inpatient public service at the Public Service Agency of the Regional General Hospital (RSUD) of Sekadau Regency. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. The results of this study showed that the quality of the service was not optimal, which was seen from several aspects. Firstly, the available facilities remained inadequate, as indicated by the limited number of inpatient rooms, lack of air conditioning, insufficient waiting chairs, and the absence of a children's play area. The administrative process for the Social Security Administering Body (BPJS) patients also took longer compared to general patients. Secondly, service reliability was not yet optimal due to long waiting times and delays in services caused by a high volume of patients. Thirdly, the responsiveness of staff to emergencies and patient complaints, especially for the Social Security Administering Body (BPJS) patients, was inconsistent and tended to be slow. Fourthly, service assurance had not been fully optimized, as seen in delayed responses from medical personnel and a lack of transparency regarding additional costs, particularly during ward class transfers. Lastly, staff empathy remained a concern, especially regarding friendliness and the unequal treatment between the Social Security Administering Body (BPJS) and general patients. Therefore, the researcher suggests that to improve the quality of service at the Regional General Hospital (RSUD) of Sekadau Regency, improvements are needed in various aspects of service delivery. Enhancing facility comfort, streamlining administrative systems, and ensuring timely responses to patients will have a positive impact on the satisfaction of both patients and their families. Moreover, transparency in costs and fair treatment for all patients—whether covered by the Social Security Administering Body (BPJS) or paying out of pocket—must be a primary focus. Through continuous improvements, the Regional General Hospital (RSUD) of Sekadau Regency can provide better, more professional healthcare services that meet the needs of the community.

Keywords: Service Quality, Inpatient Children, Hospital.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sekadau". Permasalahan utama dalam pelayanan rawat inap anak di RSUD Kabupaten Sekadau meliputi tingginya volume pasien, keterbatasan fasilitas dan tenaga medis, serta perbedaan pelayanan antara pasien umum dan BPJS. Selain itu, ada juga keluhan terkait kenyamanan ruang rawat inap, sikap petugas yang kurang ramah, serta ketidakjelasan dalam komunikasi. Pasien BPJS menghadapi waktu tunggu yang lebih lama dan masalah administratif yang lebih rumit, yang menghambat kelancaran pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif yang artinya penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum atau deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan tentang apa yang diteliti. Untuk mendapatkan data yang akurat peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dianalisis dengan Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2018) yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Hasil penelitian ini terdiri dari lima aspek utama yang dapat disimpulkan sebagai berikut: 1). Dalam dimensi *Tangibles* (Berwujud), pelayanan rawat inap anak di RSUD Kabupaten Sekadau terlihat dari penampilan petugas yang rapi, bersih, dan sesuai standar, mencerminkan profesionalisme. Namun, kenyamanan fasilitas rawat inap

masih terbatas, seperti ruang yang sempit, pendingin udara yang kurang memadai, serta kurangnya fasilitas pendukung seperti kursi tunggu dan ruang bermain anak. Selain itu, proses administrasi bagi pasien BPJS lebih rumit dan memerlukan waktu lebih lama dibandingkan pasien umum, yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. 2). Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan), meskipun RSUD Kabupaten Sekadau telah menerapkan standar pelayanan sesuai SOP, kendala masih ada akibat tingginya volume pasien, waktu tunggu yang lama, serta keterlambatan dalam proses administrasi. Meskipun sekitar sembilan puluh persen standar pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, kenyataannya pasien dan keluarga masih mengalami kesulitan dalam mendapatkan layanan yang cepat dan efisien. 3). Dalam dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), pelayanan di ruang rawat inap anak telah berusaha memberikan respons cepat, cermat, dan tepat waktu. Namun, masih ada keluhan mengenai keterlambatan dalam merespons kondisi darurat, terutama pada malam hari. Beberapa keluarga pasien merasa waktu respon terhadap keluhan mereka belum optimal, terutama untuk pasien BPJS. 4). Terkait dimensi *Assurance* (Jaminan), RSUD Kabupaten Sekadau berupaya memberikan pelayanan sesuai standar, namun beberapa kendala masih ditemui, terutama keterlambatan visit dokter dan respon lambat dari tenaga medis. Pasien BPJS cenderung mengalami waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan pasien umum. Ketidakjelasan terkait biaya tambahan, terutama saat perpindahan kelas perawatan, masih menjadi masalah yang belum sepenuhnya terselesaikan meskipun jaminan biaya dan pelayanan telah sesuai pedoman yang berlaku. 5). Pada dimensi *Empathy* (Empati), pelayanan rawat inap anak di RSUD Kabupaten Sekadau perlu lebih ditingkatkan dalam hal keramahan dan komunikasi

petugas. Beberapa pasien merasa petugas kurang responsif, terutama pada malam hari, yang mempengaruhi kenyamanan pasien. Meskipun pelayanan diberikan tanpa diskriminasi, terdapat perbedaan perlakuan terhadap pasien BPJS dan pasien umum, meskipun rumah sakit berupaya melayani setiap pasien dengan sikap yang menghargai dan tanpa diskriminasi.

Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Sekadau, Dengan meningkatkan lima aspek utama yaitu fasilitas (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), RSUD Kabupaten Sekadau dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan rawat inap anak. Peningkatan kenyamanan fasilitas, efisiensi sistem pelayanan, serta ketepatan waktu dalam merespon pasien akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. Kejelasan biaya serta pelayanan yang adil bagi semua pasien, baik BPJS maupun umum, juga harus menjadi prioritas. Dengan upaya berkelanjutan dalam perbaikan aspek-aspek ini, RSUD Kabupaten Sekadau dapat memberikan layanan kesehatan yang lebih profesional, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Diana Vitaloka

Nomor Mahasiswa : E1011211005

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya, skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali jika telah disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 2 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Diana Vitaloka

NIM. E1011211005

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang
(Amsal 23:18)

Dengan penuh ucapan syukur, skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun, memberi kekuatan, hikmat, dan pengetahuan kepada penulis sehingga boleh ada sampai tahap ini. Dengan memulai dalam nama Tuhan Yesus, penulis mengakhiri masa skripsi ini dengan mengucapkan puji Tuhan, semua baik adanya.
2. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak **Marius Sahaban** dan Ibu **Pina Julia**, yang telah mengisi dunia penulis dengan begitu banyak cinta, kasih sayang, pengertian, kesabaran, dan dukungan. Masa skripsi ini menjadi lebih mudah dan lancar dengan bantuan motivasi, nasihat, serta doa yang tak pernah putus dari Ibu dan Bapak. Penulis mengucapkan terima kasih karena selalu memahami kekurangan penulis.
3. Kepada saudara saya Arman Paulius, Rosaria Nika, Vivi Aydayahya, serta ponakan tersayang Michael Angelo Armagio, terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang senantiasa menguatkan saya selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi sumber motivasi yang tak ternilai dalam setiap tantangan yang saya hadapi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan berkat-Nya, yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul: "Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sekadau" ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk memperdalam kajian dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan rawat inap yang sangat penting bagi masyarakat. Penulis menyadari bahwa hasil yang dicapai dari skripsi ini merupakan langkah awal dari perjalanan panjang dalam pengembangan pengetahuan.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian skripsi ini. Segenap rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Prof. Dr. H. Martoyo, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak, dan sebagai penguji utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam menulis skripsi ini.

3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan pembimbing utama yang telah banyak memberikan arahan serta masukan guna penyusunan skripsi ini.
4. Herri Junius Nge, S.Sos, M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan memotivasi penulis selama proses penulisan skripsi ini.
5. Martinus, S.Sos, M.AB selaku penguji pendamping yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang membangun.
6. Pembantu Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha, Jurusan dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama perkuliahan.
7. Para pegawai RSUD Kabupaten Sekadau serta masyarakat atau pasien di RSUD Kabupaten Sekadau yang telah bersedia menjadi informan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu sehingga tersusunnya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini, sehingga dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan bagi kita semua.

Pontianak, 2 Februari 2025

Diana Vitaloka
NIM. E1011211005

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK i
RINGKASAN SKRIPSI.....ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....vi
KATA PENGANTAR.....vii
DAFTAR ISI.....ix
DAFTAR TABEL.....xi
DAFTAR GAMBAR.....xii
DAFTAR LAMPIRAN.....xiii
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1. Latar Belakang Masalah.....1
1.2. Identifikasi Masalah.....14
1.3. Fokus Penelitian.....14
1.4. Rumusan Masalah.....14
1.5. Tujuan Penelitian.....15
1.6. Manfaat Penelitian.....15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....17
2.1. Definisi Konsep.....17
2.1.1. Definisi Kualitas.....17
2.1.2. Definisi Pelayanan Publik.....18
2.2. Teori.....19
2.2.1. Pelayanan.....19
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....19
2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan.....29
2.4. Alur Pikir Penelitian.....30
2.5. Pertanyaan Penelitian.....33
BAB III METODE PENELITIAN.....34
3.1. Jenis Penelitian.....34
3.2. Langkah-langkah Penelitian.....34
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....36
3.4. Subjek dan Objek Penelitian.....37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....38
3.6. Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data.....40
3.7. Analiis Data.....41
3.7.1. Keabsahan Data.....42
3.7.2. Teknik Analisis Data.....44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....46
4.1. Gambaran Umum RSUD Kabupaten Sekadau.....46
4.1.1. Sejarah Singkat RSUD Kabupaten Sekadau.....46
4.1.2. Letak Geografis.....47

4.1.3. Kondisi Demografi.....48
4.1.4. Visi Misi Tujuan dan Sasaran.....49
4.1.5. Susunan Organisasi.....52
4.1.6. Sarana dan Prasarana RSUD Kabupaten Sekadau.....52
4.1.7. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit.....60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....62
5.1. Hasil Penelitian.....62
5.1.1. Tangibles / Berwujud.....64
5.1.2. Reliability / Kehandalan.....73
5.1.3. Responsiveness / Ketanggapan.....77
5.1.4. Assurance / Jaminan.....86
5.1.5. Empathy / Empati.....93
BAB VI PENUTUP.....99
6.1. Kesimpulan.....99
6.2. Saran.....102
6.3. Keterbatasan Penelitian.....104
DAFTAR PUSTAKA.....105
LAMPIRAN.....107

DAFTAR TABEL

Tabel *Halaman*

1.1. Indikator Kinerja Pelayanan Rawat Inap Rsud Kab.Sekadau.....5
1.2.Aspek Pelayanan RSUD Kabupaten Sekadau……...8
1.3. Total Kunjungan Pasien Rawat Inap Anak Menurut Bulan, Jenis Kelamin Dan Kelas Ruangan Di Rsud Sekadau ……..……..9
1.4. Indikator Kinerja Pelayanan Rawat Inap Anak Rsud Kab.Sekadau.....10
1.5. Perbandingan Antara Realisasi Kinerja Tahunan Rsud Kab.Sekadau.....11
1.6. Sarana/Fasilitas Di Ruangan Rawat Inap Anak Rsud Kab.Sekadau.....12
1.7. Jumlah Dokter Dan Perawat Rawat Inap Anak Rsud Kab.Sekadau……..13
3.1. Tabel Rincian Waktu Penelitian…….....36
4.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Sekadau Tahun 2024……..48
4.2. Kondisi Pegawai Rsud Kabupaten Sekadau Tahun 2024……..55

DAFTAR GAMBAR

Gambar *Halaman*

1.1. Keluhan Media Elektronik……6
2.1. Kerangka Pikir Penelitian……32
4.1. Jam Visit Dokter Rawat Inap Anak Rsud Kab.Sekadau…….....56
4.4. SOP Rawat Inap Rsud Kab.Sekadau……57
4.5. Susunan Organisasi Rsud Kab.Sekadau…….…..59
4.6. SusunanOrganisasi Ruang Anak Rsud Kab.Sekadau…….….....60
5.1. Keadaan Fisik Gedung Rawat Inap Anak Rsud Kab.Sekadau….....65
5.2. Tarif Pelayanan BLUD Kab.Sekadau……...…….....90
5.3. Alur Pelayanan Rawat Inap…….……..91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pedoman Wawancara……..107
2. Pedoman Observasi…….....109
3. Biodata…….110
4. Dokumentasi……111
5. Surat Tugas Penelitian…….116

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa Setiap orang berhak untuk hidup sehat secara fisik, mental, dan sosial. Mereka juga berhak mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab. Selain itu, setiap individu berhak menerima pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Mereka juga berhak mendapatkan perawatan kesehatan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yang dimana kinerja pelayanan publik merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian utama dari masyarakat, sesuai dengan fungsi utama dari pemerintah yaitu fungsi pelayanan publik, pembangunan dan pemerintahan umum. Fungsi pelayanan publik merupakan fungsi pemerintahan yang secara langsung bisa dirasakan oleh masyarakat, oleh sebab itu akan selalu menjadi perhatian utama masyarakat ketika pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dari fungsi publik pemerintah. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik

adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di era globalisasi, pelayanan prima menjadi kunci utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit harus memberikan layanan kesehatan yang memenuhi standar optimal. Keberhasilan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang lengkap, tetapi juga oleh sikap dan kualitas layanan sumber daya manusia, yang memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pasien.

Memenuhi kebutuhan pasien adalah inti dari pelayanan rumah sakit. Strategi pelayanan prima yang harus diterapkan mencakup promosi, pencegahan, perawatan, dan rehabilitasi, dengan fokus pada standar pelayanan minimal yang mengutamakan kepuasan pasien. Hal ini penting agar rumah sakit tetap relevan di tengah pertumbuhan sektor pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Pelayanan yang efektif antara pasien dan penyedia layanan seringkali diwarnai oleh perbedaan persepsi. Bagi pasien, pelayanan yang berkualitas dan efektif diartikan sebagai pelayanan yang nyaman, menyenangkan, serta didukung oleh sikap ramah petugas, sehingga memberikan kesan positif secara keseluruhan. Sementara itu, penyedia layanan cenderung mendefinisikan pelayanan yang berkualitas dan efisien sebagai layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Perbedaan persepsi ini sering menjadi sumber keluhan dalam pelayanan.

Kesehatan adalah kebutuhan dasar bagi masyarakat. Kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai semakin meningkat di kalangan masyarakat. Seiring dengan itu, masyarakat mulai menuntut

kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan terjangkau, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan medis mereka, tetapi juga fokus pada kepuasan dengan memperhatikan perkembangan sosial dan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh. Sebagai Rumah Sakit Tipe C, RSUD Kabupaten Sekadau didirikan berdasarkan Peraturan Bupati Sekadau Nomor 20 Tahun 2007 dan Peraturan Daerah Kabupaten Sekadau Nomor 39 Tahun 2014. Pada tahun 2014, RSUD Sekadau berubah status menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang diatur melalui Perbup Nomor 44 Tahun 2014. Dengan status sebagai rumah sakit tipe C, RSUD Sekadau memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang menyeluruh, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pengelolaan rumah sakit ini diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati Sekadau Nomor 64 Tahun 2021, yang mencakup susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Peraturan ini juga mencakup penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan rawat inap, yang mengikat setiap tahapan dalam proses pelayanan pasien. Pelaksanaan SOP ini sejalan dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan kewajiban penyelenggara layanan, termasuk rumah sakit, untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dan melaksanakan prosedur secara konsisten.

Salah satu bagian penting dari SOP tersebut adalah prosedur penerimaan pasien rawat inap, yang wajib diterapkan tanpa pengecualian, baik untuk pasien umum maupun pasien BPJS. SOP ini mengatur secara rinci seluruh proses dari awal hingga penempatan pasien di ruang perawatan, mencakup pendaftaran, wawancara awal oleh petugas SAT, verifikasi administrasi, pemeriksaan awal, pengisian formulir persetujuan umum (General Consent), konfirmasi rekam medis, pembuatan gelang identitas pasien, serta penempatan pasien di ruang rawat inap sesuai dengan kebutuhan medisnya. Untuk pasien BPJS, prosedur ini juga mencakup verifikasi surat rujukan serta penyesuaian ruang perawatan berdasarkan ketentuan yang berlaku

Sebagai lembaga publik, RSUD Kabupaten Sekadau memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, terutama dalam pelayanan rawat inap, yang menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan rawat inap adalah jenis pelayanan kesehatan yang penting di rumah sakit untuk pasien yang memerlukan perawatan intensif atau pemulihan jangka panjang. Prosesnya mencakup pendaftaran, penempatan pasien sesuai kebutuhan, dan perawatan oleh dokter serta perawat. Dokter bertanggung jawab untuk diagnosis dan rencana pengobatan, sementara perawat membantu dalam memberi obat, serta mendukung aktivitas pasien.

Fasilitas yang disediakan meliputi tempat tidur, makanan sesuai kebutuhan, dan alat medis, dengan tambahan fasilitas khusus tergantung kelas perawatan. Pelayanan ini terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu rawat inap anak, bedah, penyakit dalam, icu, kebidanan dan kandungan, serta perinatologi. RSUD Kabupaten Sekadau

memiliki beberapa bagian rawat inap yang menyediakan layanan sesuai kebutuhan pasien.

Setiap layanan di rumah sakit memiliki fokus sesuai kebutuhan pasien. Rawat inap bedah menangani pasien setelah operasi yang memerlukan pemantauan mendalam, sedangkan rawat inap penyakit dalam melayani pasien dengan penyakit kronis atau serius yang membutuhkan perawatan jangka panjang. Pelayanan kebidanan dan kandungan menyediakan perawatan selama kehamilan, persalinan, dan setelah persalinan, sementara perinatologi fokus pada bayi baru lahir yang memerlukan perawatan khusus, seperti bayi prematur. Rawat inap anak melayani anak-anak dengan berbagai kondisi medis menggunakan pendekatan yang ramah anak dan melibatkan keluarga dalam proses perawatan. Icu memberikan perawatan lebih lanjut bagi pasien kritis dengan kebutuhan pemantauan dan tindakan medis lanjutan. Semua layanan dirancang untuk memenuhi kebutuhan setiap pasien.

Tabel 1.1.
Indikator Kinerja Pelayanan Rawat Inap RSUD Kabupaten Sekadau

No	Tahun	Jumlah TT	Pasien Keluar (Hidup+Mati)	Jumlah Pasien Mati Seluruhnya	Jumlah Hari Rawat	Lama Hari Rawat	Jumlah Pemakaian Tempat Tidur
1.	2022	133	2757	132	11427	9025	32
2.	2023	133	3565	127	18958	15311	52
3.	2024	104	3734	137	15066	11436	32

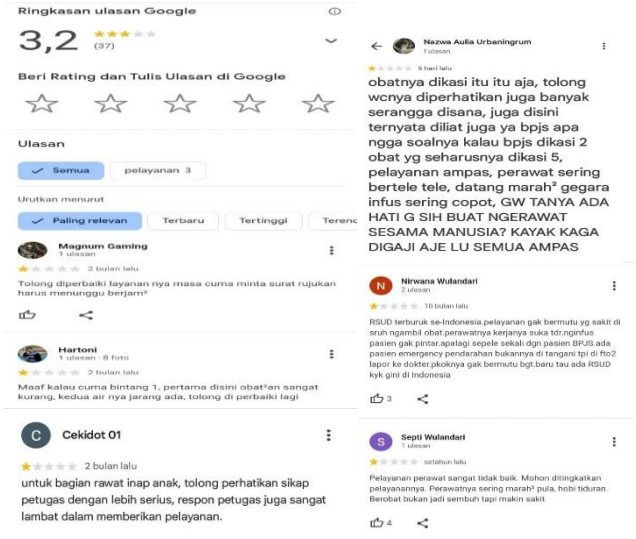
Sumber : RSUD Kabupaten Sekadau, 2024

Tabel 1.1 menunjukkan data pemanfaatan tempat tidur di RSUD Kabupaten Sekadau dari tahun 2022 hingga tahun 2024, yang mencerminkan tantangan dalam mengoptimalkan kapasitas tempat tidur. Pada tahun 2022, pemakaian tempat tidur

sangat rendah, menunjukkan fasilitas belum dimanfaatkan secara efektif, manajemen alur pasien yang kurang optimal atau rendahnya permintaan. Pada tahun 2023, terjadi peningkatan pemakaian tempat tidur, namun masih di bawah standar ideal. Pada tahun 2024, meskipun jumlah pasien keluar dan hari rawat meningkat, pemakaian tempat tidur justru menurun, mengindikasikan adanya hambatan dalam pemanfaatan fasilitas rawat inap.

Efektivitas pemanfaatan keenam kategori pelayanan rawat inap yaitu rawat inap anak, bedah, penyakit dalam, kebidanan, icu, dan perinatologi pemanfaatannya belum optimal. Hal ini mungkin juga dipengaruhi oleh faktor komunikasi antara staf medis dan pasien, kurangnya koordinasi antar unit pelayanan, serta kebijakan rumah sakit yang belum mendukung pemanfaatan tempat tidur secara maksimal. Diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap tiap layanan dan manajemen rumah sakit untuk meningkatkan alur pasien, kapasitas pemanfaatan, dan kualitas pelayanan.

Gambar 1.1.
Keluhan Media Elektronik



Sumber : Google Maps, 2024

Gambar 1.1 menunjukkan ulasan pengguna layanan di RSUD Sekadau, yang mencakup berbagai keluhan terkait kualitas pelayanan, terutama pada layanan rawat inap. Keluhan umum yang muncul mencakup lambatnya proses administrasi, kurangnya persediaan obat-obatan, serta sikap tenaga medis yang dinilai kurang profesional. Di bagian rawat inap, pengguna juga menyebutkan waktu tunggu yang lama untuk layanan dasar dan lambatnya respons pada kasus darurat. Sikap perawat yang kurang empati turut menjadi perhatian, memperburuk pengalaman pasien dan keluarga. Ulasan ini menekankan pentingnya perbaikan mutu layanan di berbagai aspek, khususnya pada rawat inap, agar lebih cepat, responsif, dan berfokus pada kebutuhan pasien.

Rawat inap anak sering menjadi perhatian utama di antara keenam kategori pelayanan yang tersedia. Anak-anak memiliki kebutuhan medis dan emosional yang khusus, sehingga pelayanan yang kurang responsif di bagian ini akan berdampak pada pengalaman perawatan mereka dan kesejahteraan psikologisnya. Memberikan perhatian penuh pada kebutuhan pasien anak tidak hanya akan meningkatkan kepuasan orang tua, tetapi juga berpotensi menghasilkan kondisi kesehatan yang lebih baik bagi pasien anak.

Tabel 1.2.
Aspek Pelayanan RSUD Kabupaten Sekadau

Jenis Layanan		Standar	Target 2023	Realisasi 2023
Pelayanan Rawat Inap				
1.	Pemberi pelayanan di rawat inap	Dokter spesialis, perawat min. D3	Dokter spesialis, perawat min. D3	Dokter spesialis, perawat min. D3
2.	Dokter penanggung jawab rawat inap	100%	100%	100%
3.	Ketersediaan pelayanan rawat inap (anak, kebidanan, penyakit dalam dan bedah)	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
4.	Jam visite dokter spesialis	Setiap Hari kerja 08.00-14.00	Setiap Hari kerja 08.00-14.00	Setiap Hari kerja 08.00-14.00
5.	Tidak adanya kejadian pasien jatuh yang berakibat kecacatan/kematian	100%	100%	100%
6.	Kematian pasien > 48 jam	< 0,24%	< 0,24%	0,19%
7.	Kejadian pulang paksa	≤ 5%	≤ 5%	≤ 0%
8.	Kepuasan pelanggan rawat inap	≥ 80%	≥ 90%	80%

Sumber: Buku Laporan Kinerja Tahunan RSUD Sekadau, 2024

Berdasarkan data, tingkat kepuasan orangtua yang tercatat sebesar 80% masih di bawah target 90%, yang menunjukkan adanya keluhan terkait fasilitas dan pelayanan. Keluhan tersebut mencakup kenyamanan ruangan inap, kualitas komunikasi dengan staf medis, kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien anak, serta kurangnya penjelasan yang jelas dan informatif dari tenaga medis mengenai kondisi dan penanganan pasien. Komunikasi yang kurang efektif ini membuat orangtua merasa kurang dilibatkan dalam proses perawatan dan pengambilan keputusan medis, sehingga menimbulkan kebingungan dan kekhawatiran. Selain itu, sikap pegawai yang kurang ramah dan kurang perhatian terhadap kebutuhan pasien, khususnya anak-anak,

juga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan orangtua. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga medis, mempercepat respons terhadap kebutuhan pasien anak, serta memperbaiki sikap dan perhatian staf agar pelayanan lebih optimal, kepuasan meningkat, dan pemulihan pasien anak lebih efektif.

Tabel 1.3.
Total Kunjungan Pasien Rawat Inap Anak Menurut Bulan, Jenis Kelamin Dan Kelas Ruangan Di Rsud Sekadau

Bulan *Month*	**Jenis Kelamin/*Sex***		**Kelas/*Class***			**Cara Bayar**	
	Laki-laki *Male*	**Perempuan *Faamale***	**1**	**2**	**3**	**Bpjs**	**Umum**
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Januari	50	46	10	30	56	64	32
Februari	32	32	14	21	29	41	23
Maret	31	33	9	14	41	37	27
April	45	11	9	12	35	36	20
Mei	26	25	9	13	29	32	19
Juni	26	21	14	13	20	32	15
Juli	26	18	14	10	20	31	13
Agustus	29	23	18	14	20	37	15
September	31	11	8	9	25	27	15
Oktober	30	27	17	11	29	34	23
November	22	10	6	14	12	20	12
Desember	28	19	11	16	20	31	16
Jumlah/*Total*	376	276	139	177	336	422	230
	652		652			652	

Sumber : RSUD Kabupaten Sekadau, 2024

Tabel 1.3 mencatat jumlah pasien terdaftar dari Januari hingga September dengan total 652 pasien, terdiri dari 376 pasien laki-laki dan 276 pasien perempuan. Berdasarkan kelas perawatan, terdapat 139 pasien di Kelas 1, 177 di Kelas 2, dan 336 di Kelas 3, di mana Kelas 3 memiliki jumlah pasien terbanyak. Dari segi metode pembayaran, 422 pasien menggunakan BPJS, sementara 230 pasien membayar secara umum. Jumlah pasien mengalami perubahan setiap bulan, dengan peningkatan

signifikan pada Januari, Februari, dan Maret, sementara pada bulan November terjadi penurunan, terutama di Kelas 1 dan Kelas 3. Lonjakan jumlah pasien ini berpengaruh terhadap ketersediaan fasilitas dan sumber daya yang ada, sehingga dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Tingginya jumlah pasien menimbulkan berbagai keluhan terhadap pelayanan, seperti waktu respons yang lambat dan keterbatasan fasilitas. Selain itu, terbatasnya fasilitas dan infrastruktur, terutama di Kelas 3 yang menampung pasien terbanyak, menjadi tantangan dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal. Pembagian sumber daya yang belum seimbang juga membuat beban kerja tenaga medis semakin meningkat, terutama pada bulan-bulan dengan jumlah pasien yang lebih banyak. Disisi lain, komunikasi antar staf yang kurang efektif turut mempengaruhi koordinasi dalam menangani pasien.

Tabel 1.4.

Indikator Kinerja Pelayanan Rawat Inap Anak RSUD Kabupaten Sekadau

No	Tahun	Jumlah TT	Pasien Keluar (Hidup+Mati)	Jumlah Pasien Mati Seluruhnya	Jumlah Hari Rawat	Lama Hari Rawat	Jumlah Pemakaian Tempat Tidur
1.	2023	24	679	4	3619	4	10

Sumber : RSUD Kabupaten Sekadau, 2024

Tabel 1.4 menunjukkan kinerja pelayanan rawat inap anak di RSUD Kabupaten Sekadau pada tahun 2023. Meskipun tersedia 24 tempat tidur, hanya 10 yang terpakai, mencerminkan pemanfaatan fasilitas yang rendah. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat atau kebijakan rumah sakit dalam menentukan perawatan inap. Terdapat 4 kematian dari 679 pasien

yang keluar, yang perlu dianalisis lebih lanjut. Rata-rata lama rawat adalah 4 hari, yang bisa menunjukkan pasien yang cepat pulih atau membutuhkan perawatan lebih lama karena kondisi medis yang kompleks.

Tabel 1.5.
Perbandingan Antara Realisasi Kinerja tahunan RSUD Kabupaten Sekadau

Indikator Kinerja	**Realisasi**			**Target Akhir Renstra**
	2021	2022	2023	
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	80,17	76,02	80,2	85,50

Sumber: Buku Laporan Kinerja Tahunan RSUD Sekadau, 2024

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Kabupaten Sekadau, terjadi perubahan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, IKM tercatat sebesar 80,17, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2022 menjadi 76,02. Pada tahun 2023, angka ini kembali meningkat menjadi 80,2, namun masih berada di bawah target akhir renstra yang ditetapkan sebesar 85,50. Penurunan IKM pada tahun 2022 menunjukkan adanya perubahan dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Meskipun terdapat peningkatan pada tahun 2023, angka yang belum mencapai target mengindikasikan masih adanya aspek pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Data ini mencerminkan kondisi layanan yang diterima masyarakat selama periode tersebut.

Tabel 1.6.
Sarana/Fasilitas Di ruangan Rawat Inap Anak RSUD Kabupaten Sekadau

No.	Kelas/Ruangan	Fasilitas	Keterangan
1.	Kelas 1 (Dua Ruangan)	Bed	1 unit (setiap ruangan)
		Ac	1 unit (setiap ruangan)
		Kulkas	1 unit (setiap ruangan)
		Meja	1 unit (setiap ruangan)
		Lemari Mini	1 unit (setiap ruangan)
		Tabung Oksigen	1 unit (setiap ruangan)
2.	Kelas 2 (Dua Ruangan)	Bed	2 unit (setiap ruangan)
		Ac	1 unit (setiap ruangan)
		Televisi	1 unit (tidak berfungsi)
		Lemari Mini	1 unit (setiap ruangan)
		Tabung Oksigen	2 unit (setiap ruangan)
3.	Kelas 3 (Dua Ruangan)	Bed	4 unit (setiap ruangan)
		Kipas	1 unit (setiap ruangan)
		Meja	4 unit (setiap ruangan)
		Tabung Oksigen	4 unit (setiap ruangan)
4.	Ruang Bermain Anak	Permainan	Kosong (tidak ada permainan)
		Televisi	1 unit (tidak berfungsi)

Sumber : Diolah penulis, 2025

Fasilitas di ruang rawat inap anak RSUD Kabupaten Sekadau masih membutuhkan peningkatan untuk mendukung kenyamanan serta memenuhi kebutuhan pasien dan keluarga. Berdasarkan temuan, beberapa fasilitas tidak berfungsi dengan baik, dan beberapa sarana lainnya masih kurang memadai, terutama di ruang bermain anak yang tidak dilengkapi dengan permainan. Hal ini dapat berdampak pada kondisi psikologis pasien anak selama menjalani perawatan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan dan penambahan fasilitas agar pelayanan di ruang rawat inap anak dapat berjalan lebih optimal dan mendukung proses penyembuhan pasien secara maksimal.

Tabel 1.7.
Jumlah Dokter Dan Perawat Rawat Inap Anak RSUD Kabupaten Sekadau

No	Nama Jabatan	Jumlah
1	Dokter Spesialis Anak	3
2	Perawat Bagian Rawat Inap Anak	15
Jumlah/*Total*		18

Sumber : RSUD Kabupaten Sekadau,2024

Berdasarkan data pada tabel diatas, jumlah dokter spesialis anak di ruang rawat inap anak RSUD Kabupaten Sekadau sebanyak 3 orang, didukung oleh 15 perawat yang bertugas di bagian rawat inap anak, sehingga total tenaga medis dan paramedis berjumlah 18 orang. Secara keseluruhan, jumlah ini sudah memadai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dasar di ruang rawat inap anak. Namun, efektivitas pelayanan sangat bergantung pada pembagian tugas, jadwal kerja, serta perbandingan antara jumlah tenaga medis dan jumlah pasien yang dirawat. Apabila jumlah pasien yang dirawat meningkat atau kebutuhan pelayanan menjadi lebih kompleks, evaluasi terhadap kecukupan tenaga medis perlu dilakukan guna memastikan pelayanan tetap berjalan optimal.

perbaikan pada unit rawat inap anak RSUD Kabupaten Sekadau memiliki dampak yang lebih luas daripada sekadar meningkatkan citra rumah sakit. Perbaikan ini berpotensi meningkatkan kualitas kesehatan dan kesejahteraan anak-anak di Kabupaten Sekadau, serta memberikan rasa aman dan kepuasan kepada keluarga pasien. Berdasarkan berbagai problematika yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum RSUD Kabupaten Sekadau."

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka ditemukan identifikasi masalah yaitu :

1. Tingginya volume pasien rawat inap anak menyebabkan keluhan terhadap kualitas layanan.
2. Belum tersedianya sarana dan prasarana secara lengkap untuk pasien rawat inap anak.
3. Sikap tenaga medis yang kurang ramah dan kurang nya perhatian terhadap kebutuhan pasien khusus nya anak-anak.
4. Respons tenaga medis terhadap kebutuhan pasien anak masih lambat dan kurang tanggap, sehingga menghambat efektivitas pelayanan.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada identifikasi masalah diatas maka fokus penelitian ini yakni pada kualitas pelayanan publik di unit rawat inap anak di RSUD Kabupaten Sekadau. Penelitian ini difokuskan hanya di lingkup RSUD Kabupaten Sekadau serta pasien rawat inap anak yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh penulis.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni, bagaimana kualitas pelayanan publik rawat inap anak pada Badan Layanan Umum RSUD Kabupaten Sekadau ?.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang dipaparkan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik rawat inap anak pada Badan Layanan Umum RSUD Kabupaten Sekadau.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan pengetahuan dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik. Penelitian ini khususnya ditujukan untuk program studi Ilmu Administrasi Publik, dengan fokus pada kajian manajemen publik. Dengan meneliti Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum RSUD Kabupaten Sekadau, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya wawasan mengenai efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dan praktisi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, serta pemberian pemahaman yang bermanfaat bagi pengembang sistem administrasi publik di daerah tersebut.

1.6.2. Manfaat Praktis

1) Bagi Instansi

Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Sekadau dengan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Hasilnya bermanfaat untuk pengembangan SDM, termasuk pelatihan staf untuk meningkatkan profesionalisme, disiplin, dan komunikasi. Manajemen juga dapat merumuskan kebijakan yang lebih

efektif, memperbaiki fasilitas, dan memperkuat sistem umpan balik pasien untuk perbaikan berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

2) Bagi Masyarakat

Manfaat praktis penelitian ini bagi masyarakat adalah peningkatan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Sekadau. Dengan memahami kebutuhan pasien, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif, nyaman, dan berkualitas, yang akan meningkatkan kepuasan pasien dan akses terhadap pelayanan kesehatan yang lebih efisien.