



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

UPT RSUD KH. MANSYUR

Tahun 2023



Tim Peneliti:
Politeknik Negeri Tanah Laut

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Kuasa atas segala Rahmat dan InayahNya sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 di UPT RSUD KH. Mansyur dapat terlaksana dengan baik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan di UPT RSUD KH. Mansyur. Survei bertujuan untuk mengukur secara periodik tingkat kepuasan pengguna layanan, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, mengidentifikasi kelemahan, kekuatan dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta memberikan pertimbangan dalam rangka penetapan kebijakan perbaikan kinerja rumah sakit.

Survei Indeks Kepuasan Tahun 2023 ini dilaksanakan oleh Tim Peneliti Politeknik Negeri Tanah Laut dengan tujuan agar dapat memberikan hasil yang ilmiah, transparan dan independen serta untuk memenuhi prinsip-prinsip utama survei IKM yaitu transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Pada akhirnya diharapkan bahwa hasil survei IKM ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan kualitas layanan publik secara berkelanjutan di UPT RSUD KH. Mansyur Kintap.

Tanah Laut, Oktober 2023

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

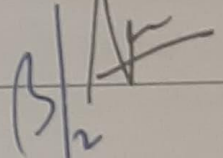
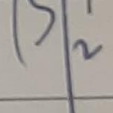
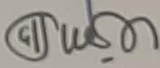
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Sasaran	2
1.3 Manfaat	2
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Dasar Hukum	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pengertian Umum	4
2.2 Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.3 Langkah – Langkah Survei Kepuasan Masyarakat	7
BAB III TINJAUAN UMUM	12
3.1 Rumah Sakit Daerah Umum KH. Mansyur	12
3.2 Dasar Hukum Pendirian UPT RSUD KH. Mansyur	14
3.3 Tujuan UPT RSUD KH. Mansyur	15
3.4 Kegiatan pelayanan UPT RSUD KH. Mansyur	15
3.5 Inovasi Layanan UPT RSUD KH. Mansyur	20
BAB IV METODOLOGI	35
4.1 Metode Survei	35
4.2 Teknik Pengumpulan Data	35

4.3 Variabel Pengukuran SKM	35
4.4 Teknik Analisis Data.....	36
4.5 Tim Peneliti	37
4.6 Waktu Pelaksanaan	37
4.7 Tahapan Pelaksanaan.....	37
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	39
5.1 Identifikasi Responden.....	39
A. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	40
B. Klasifikasi responden berdasarkan umur	41
C. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan	42
D. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan	43
E. Klasifikasi responden berdasarkan pembiayaan.....	44
5.2 Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	46
A. Persyaratan Pelayanan	46
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	48
C. Waktu Pelayanan.....	49
D. Biaya/Tarif.....	51
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	52
F. Kompetensi Pelaksana	54
G. Perilaku Pelaksana	55
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	57
I. Sarana dan Prasarana	58
5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	60
BAB VI PENUTUP	63
6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran.....	64

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KEGIATAN

1. Judul Laporan : Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
UPT RSUD KH. Mansyur Kintap Tahun 2023
2. Tim Peneliti
- a. Ketua : Dr. Jaka Darma Jaya, M.P.
 - b. Anggota : Dr. Mufrida Zein, S.Ag., M.Pd
 - c. Anggota : Eka Ariyani Putri, S.Hut
 - d. Institusi : Politeknik Negeri Tanah Laut
 - e. Alamat : Jalan Ahmad Yani Km. 06 Desa Panggung,
Kalimantan Selatan 70815
 - f. Email : mail@politala.ac.id
 - g. Telepon : 0512-2021065

Tanah Laut, 15 Oktober 2023

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Dr. Jaka Darma Jaya, M.P.	Ketua	
Dr. Mufrida Zein, S.Ag., M.Pd	Anggota	
Eka Ariyani Putri, S.Hut	Anggota	

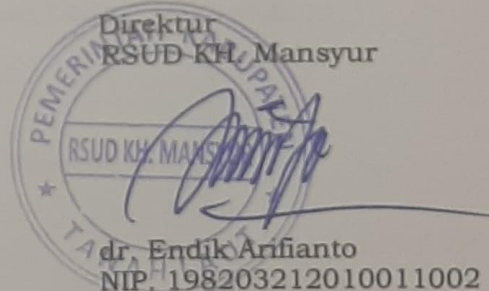
Mengetahui,

Direktur
Politeknik Negeri Tanah Laut



Dr. Mufrida Zein, S.Ag., M.Pd
NIP. 196806171997022004

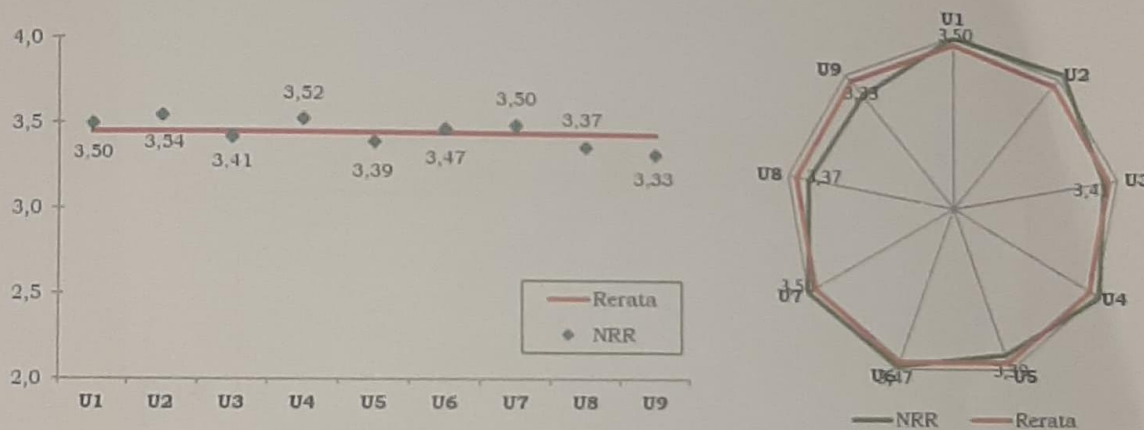
Direktur
RSUD KH. Mansyur



dr. Endik Anfianto
NIP. 198203212010011002

Tabel 18. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Pelayanan	Total Nilai Per-Unsur	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Nilai Rata-rata Tertimbang
1.	Persyaratan Pelayanan	1287	3,50	0,39
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	1303	3,54	0,39
3.	Waktu	1256	3,41	0,38
4.	Biaya	1296	3,52	0,39
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1249	3,39	0,38
6.	Kompetensi Pelaksana	1278	3,47	0,39
7.	Perilaku pelaksana	1287	3,50	0,39
8.	Pananganan pengaduan	1239	3,37	0,37
9.	Sarana Prasarana	1224	3,33	0,37
Nilai total unsur pelayanan (Nilai rata-rata terbilang/unsur)				3,45
Nilai indeks kepuasan masyarakat (SKM unit pelayanan x 25)				86,19 (BAIK)



Gambar 36. Perbandingan nilai rata-rata unsur (NRR) terhadap nilai total unsur pelayanan

Kepuasan terhadap layanan publik, selain mengacu pada standar yang ada, juga harus memperhatikan tingkat harapan masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat adalah objek yang langsung menerima implikasi dari layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pada laporan ini dibandingkan juga antara tingkat kepuasan terhadap tingkat harapan (kepentingan) dari tiap unsur pelayanan.

Dalam rangka mendapatkan informasi yang lebih detail tentang prioritas peningkatan kualitas layanan, maka dilakukan pemetaan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan masyarakat seperti terlihat pada Gambar 37. Pada

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan survei yang sudah dilaksanakan, dapat diperoleh beberapa kesimpulan berikut:

1. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di UPT RSUD KH. Mansyur Kintap mengambil responden sebanyak 384 orang dengan beragam latar belakang pendidikan serta pekerjaan, pengambilan jumlah responden berdasarkan perhitungan perbandingan populasi dan sampel dari *Krejcie and Morgan* sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan 9 aspek pengukuran kepuasan masyarakat dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah sarana prasarana (3,33) dan penanganan pengaduan (3,37). Sedangkan nilai tertinggi adalah unsur mekanisme/prosedur pelayanan (3,54) dan biaya (3,52). Nilai rata-rata unsur pelayanan adalah **3,45**.
3. Dibandingkan dengan rata-rata nilai unsur pelayanan (3,45), terdapat 4 unsur yang berada di bawah nilai rerata tersebut yaitu Waktu (3,41), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,39), Pananganan pengaduan (3,37), dan Sarana Prasarana (3,33).
4. Berdasarkan hasil survei didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di UPT RSUD KH. Mansyur Kintap adalah **86,19**. Nilai ini lebih tinggi 6,45 poin dibandingkan nilai IKM tahun 2022 (79,74). Nilai IKM ini termasuk dalam kategori B (Baik).