



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD K. H. MANSYUR KINTAP

2024

Tim Peneliti
Politeknik Negeri Tanah Laut

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di RSUD KH. Mansyur Kintap mengambil responden sebanyak 382 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 dengan nilai terendah terendah adalah penanganan pengaduan (3,00) dan sarana prasarana (3,04). Sedangkan nilai tertinggi adalah unsur biaya (3,42), persyaratan pelayanan (3,25), dan mekanisme/prosedur pelayanan (3,23). Nilai rata-rata unsur pelayanan adalah **3,17**.
3. Dibandingkan dengan rata-rata nilai unsur pelayanan (3,17), terdapat 5 unsur yang berada di bawah nilai rerata tersebut yaitu Waktu (3,11), Pananganan pengaduan (3,00), Komptenesi pelaksana (3,15), Perilaku Pelaksana (3,09), penanganan pengaduan (3,00), dan Sarana Prasarana (3,04). Hal ini dapat dijadikan acuan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan layanan RSUD KH. Mansyur Kintap.
4. Berdasarkan hasil survei didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di RSUD KH. Mansyur Kintap adalah **79,14**. Nilai ini relatif lebih rendah 7,05 point dibandingkan nilai IKM tahun 2023 (86,19). Nilai IKM ini termasuk dalam kategori B (Baik).