



BLUD RS KONAWA



**LAPORAN HASIL
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE JULI - DESEMBER 2025**

Jalan. Diponegoro No. 301 Kel. Tobeu Kec. Unaaha
kab. Konawe Prov. Sulawesi Tenggara 93411
Telp. 0408-2410014 Fax. 0408-2422349
Web. <http://bludrs.konawekab.go.id>
email. bludrsudkabkonawe@gmail.com

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

RSUD Konawe sebagai perpanjangan tangan pemerintah di sektor kesehatan, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan, untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk mendapatkan hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka RSUD Konawe, selaku penyelenggara publik, wajib melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala setiap enam bulan.

Mealui survei ini diharapkan dapat diketahui hasil capaian IKM RSUD Konawe dan pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang. Hasil analisis kemudian dibuat rencana tindak lanjut untuk ditindak lanjuti sesuai dengan permasalahan yang ada disertai dengan waktu pelaksanaan

2. Ruang Lingkup Survei

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

- a. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. **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

- e. **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
- f. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- g. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
- i. **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. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung).

3. Sampel

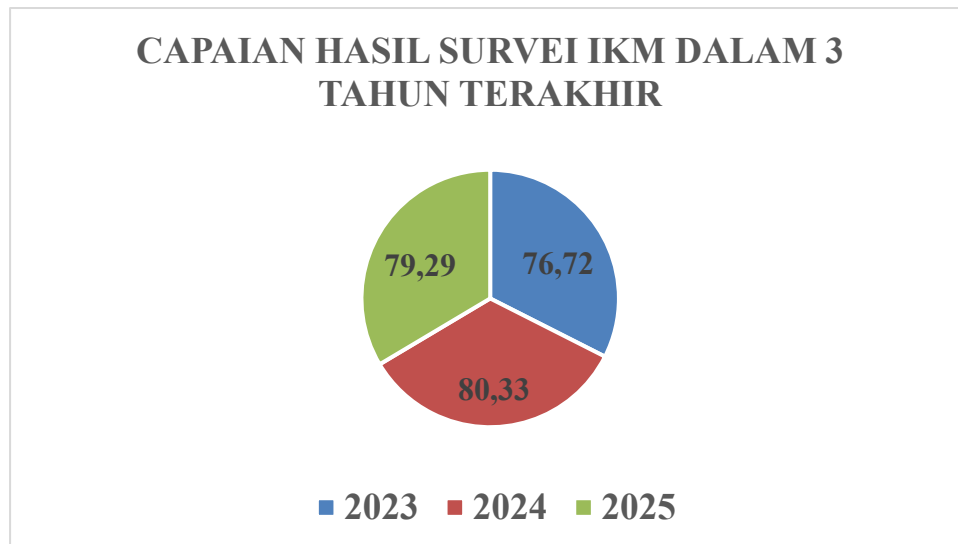
Sampel dalam survei adalah pasien dan keluarga pasien di RSUD Konawe dengan jumlah 111 sampel

4. Hasil survei

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM UNSUR PELAYANAN (%)	STANDAR DAN NILAI IKM
1	Persyaratan Pelayanan	3,19	79,75	A (sangat baik) : 88,31 - 100 B (baik) : 76,61 – 88,30 C (kurang baik): 65,00 - 76,60 D (tidak baik) : 25,00 - 64,99 NILAI IKM : 79,29% KATEGORI : BAIK
2	Prosedur Pelayanan	3,26	81,5	
3	Kecepatan Pelayanan	3,15	78,75	
4	Biaya/Tarif	3,17	79,25	
5	Kesesuaian Pelayanan	3,17	79,25	
6	Kompetensi Petugas	3,27	81,75	
7	Perilaku Petugas	3,16	79	
8	Sarana Prasarana	3,25	81,25	
9	Tanggapan Pengaduan	3,18	79,5	

Berdasarkan tabel diatas, nilai IKM hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2025 adalah **79,29** Angka ini memberikan gambaran pelayanan RSUD Konawe sudah termasuk **kategori baik**.

5. Tren capaian hasil survei IKM



Data tahun 2023 menunjukkan indeks capaian IKM adalah 76,72, dan ditahun 2024 naik menjadi 80,33, namun terjadi penurunan ditahun 2025. Walaupun demikian angka tersebut masih dalam kategori baik

Unaaha, 10 Januari 2026

Direktur



dr. H. Romi Akbar, Sp.An.TI.Subspe TI (K),FCTA
NIP. 19800220 200604 101

