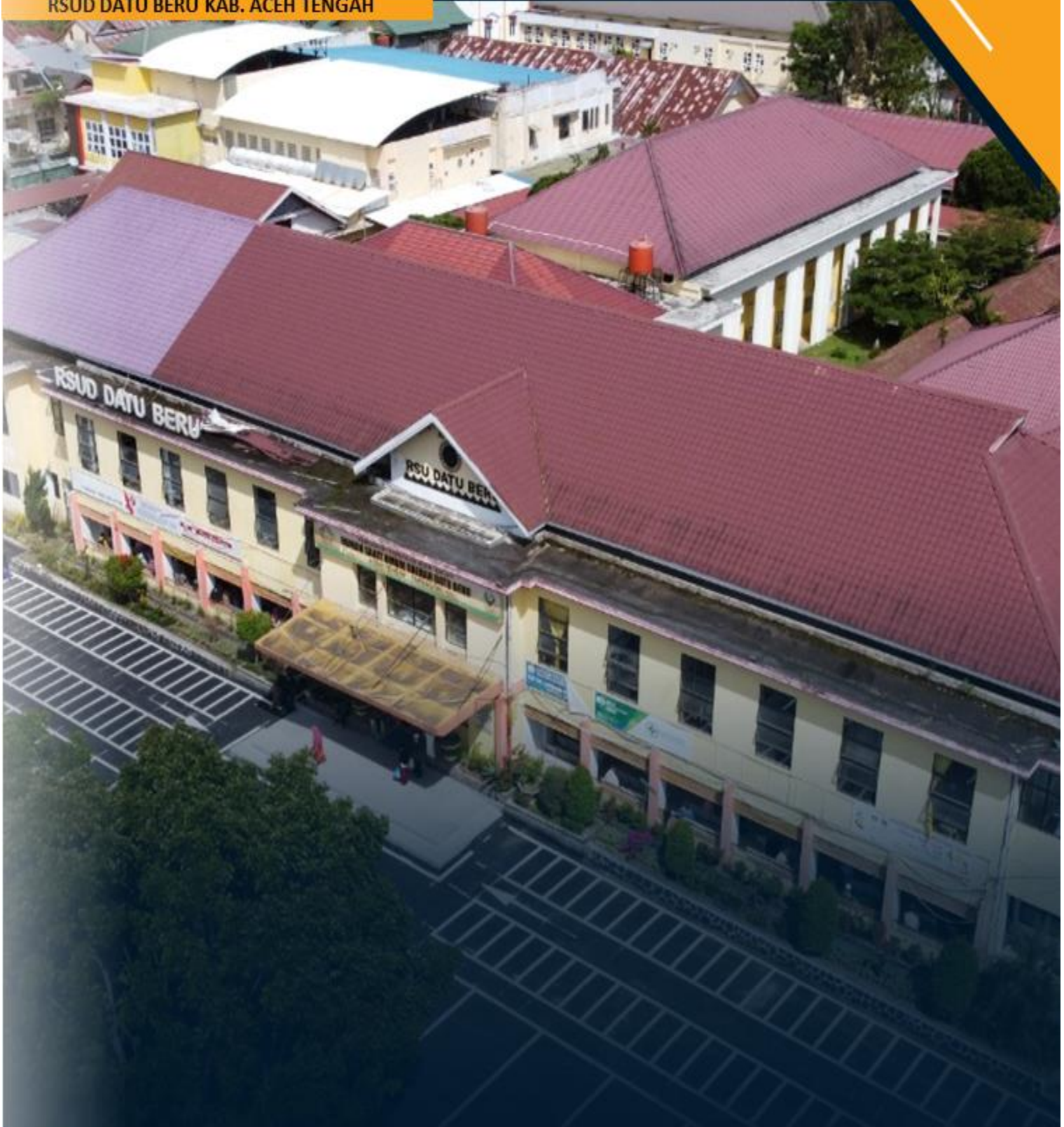


PERIODE JANUARI – JUNI 2024



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD DATU BERU KAB. ACEH TENGAH



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DATU BERU KAB. ACEH TENGAH

KATA PENGANTAR

Alhandulillah , akhirnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Datu BeruK ab. Aceh Tengah untuk masa periode Semester 1 Tahun 2024 dapat di rampungkan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan tolak ukur bagi pihak civitas hospitalia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik pelayanan klinis maupun non klinis.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini di harapkan akan memacu semangat , kreativitas dan inovasi seluruh civitas hospitalia untk terus membenahi diri dalam upaya mencapai pelayanan prima yang di dambakan Bersama.

Akhirul kalam saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah bekerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Takengon , 15 JUNI 2024

Direktur



(Dr. H. Gusnarwin , Sp.B)

NIP. 19691029 200112 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V KESIMPULAN	10
LAMPIRAN - LAMPIRAN	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2024	4
Tabel 2. Rekapitulasi Responden pada SKM Semester 1 Tahun 2024	5
Tabel 3. Rekapitulasi data Indek Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024.....	6
Tabel 4. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Semester 1 Tahun 2024	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	11
Lampiran 2. Rekapitulasi Pengolahan data SKM semester 1 Tahun 2024.....	12
Lampiran 3. Berita Acara FKP Pembahasan RTL SKM Semester 1 Tahun 2024	14
Lampiran 4. Poster Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 1 Tahun 2024	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah di laksanakan oleh Unit Humas RS pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui koordinator unit – unit layanan terkait untuk selanjutnya di kumpulkan ke Unit Humas RS melalui PIC yang sudah ditetapkan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) selama 6 bulan kerja dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Februari – April 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Untuk itu ditentukan sample responden yang akan di survey di tetapkan sementara sebanyak 100 orang . Kita mengakui bahwa penentuan sample di periode laporan SKM bulan Januari – Juni 2024 ini masih belum dapat memenuhi pedoman yang telah di tentukan dalam penentuan sample berdasarkan populasi , namun inshaa allah kedepannya pihak Humas RS akan dapat lebih matang lagi dalam mempersiapkan diri untuk survey SKM di periode Juli – desember 2024.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Responden pada SKM Semester 1 Tahun 2024

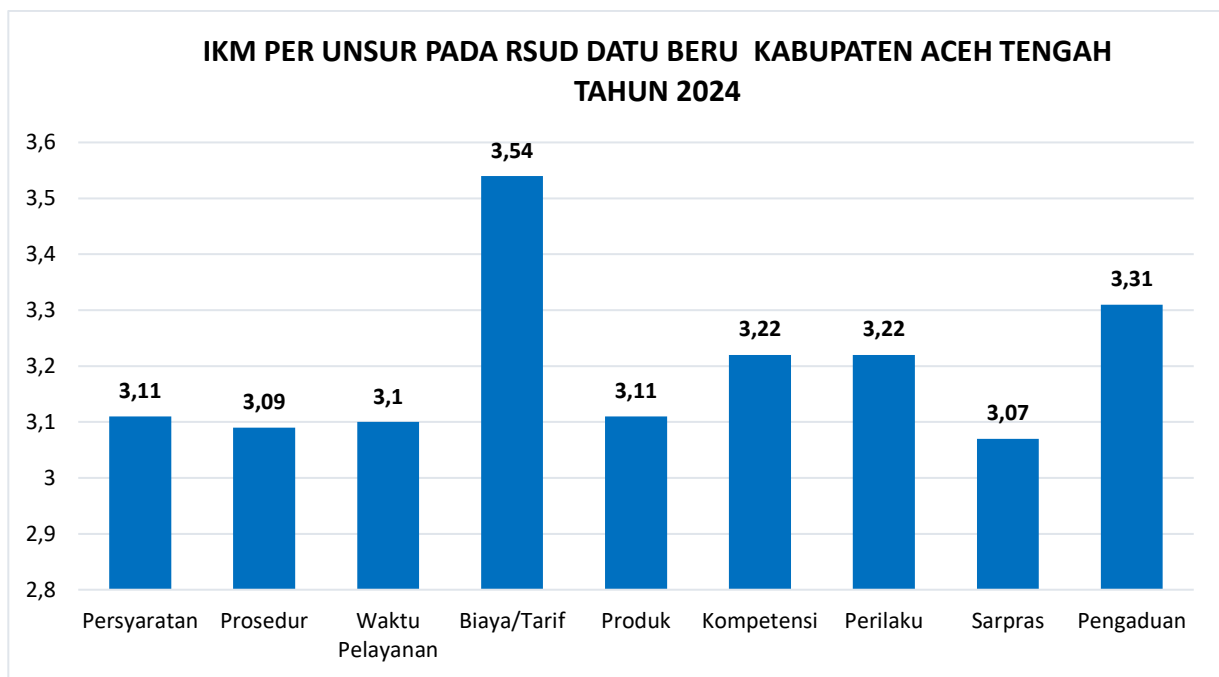
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	47	47 %
		PEREMPUAN	53	53 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	6 %
		SLTP	6	6 %
		SLTA	53	53 %
		DIII	13	13 %
		SI	21	21 %
		S2	1	1 %
3	PEKERJAAN	PNS/ TNI/POLRI	10	10 %
		SWASTA	11	11 %
		WIRAUSAHA	47	47 %
		PELAJAR / MAHASISWA	3	3 %
		LAINNYA	47	47 %

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Rekapitulasi data Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,110	3,090	3,100	3,540	3,110	3,220	3,220	3,070	3,310
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	79,92 (B atau Baik)								



Gambar 1. Grafik IKM Per unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. ***Penanganan Pengaduan*** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,070 , di ikuti ***Prosedur Pelayanan*** mendapatkan nilai 3,090 adalah nilai terendah kedua selanjutnya ***Kecepatan Pelayanan*** mendapat nilai terendah ketiga sebesar 3,100.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu ***Kesesuaian / Kewajaran Biaya*** mendapatkan nilai tertinggi 3,54 dan di ikuti ***Kualitas Sarana dan Prasarana*** mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,310 dan berikutnya ***Perilaku Petugas Pelayanan*** mendapat nilai sebesar 3,220.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan agar lebih di maksimalkan , kehadiran petugas yang tepat waktu serta disiplin kehadiran sesuai yang di jadwalkan.
2. Penyederhanaan procedure pelayanan agar lebih di evauasi demi peningkatan pelayanan public.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 13 Juni 2024 (Berita Acara Terlampir) Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

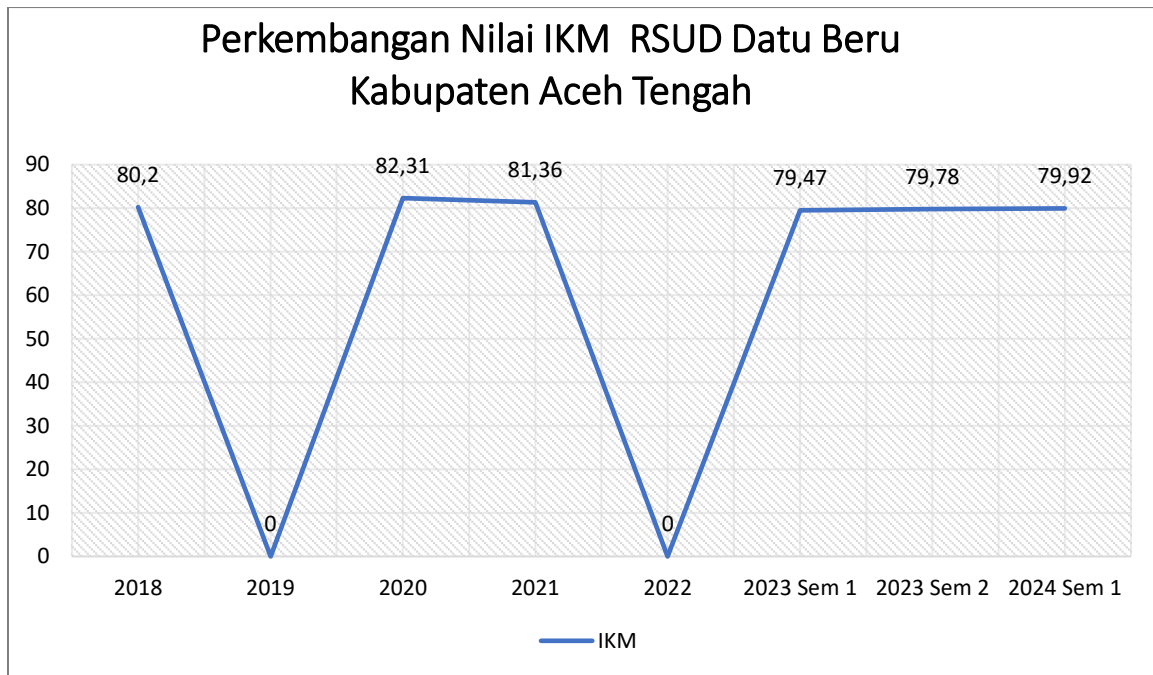
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Semester 1 Tahun 2024

NO	PRIORITAS UTAMA	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	PENANGANAN PENGADUAN	1. Sosialisasi Alur Pengaduan di lingkungan internal rs;			√		Kepala Unit Humas RS
		2. Sosialisasi portal pengaduan kepada masyarakat;				√	
		3. Pembuatan poster kotak saran di titik strategis di lingkungan RS.				√	
2.	PROSEDURE PELAYANAN	1. Review Alur Proses Pelayanan di RS;			√		Kepala Bidang Pelayanan Medik
		2. Penetapan Alur Pelayanan Baku di lingkungan RS;			√		
		3. Sosialisasi Alur Pelayanan di internal RS;				√	
3.	KECEPATAN PELAYANAN	1. Review Alur Proses Pelayanan di RS;			√		
		2. Penetapan Alur Pelayanan Baku di lingkungan RS;			√		
		3. Sosialisasi Alur Pelayanan di internal RS;				√	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Perkembangan Nilai IKM Tahun 2018 - 2024

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2019 dan 2022 RSUD Datu Beru belum melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat yang disebabkan beberapa hal, seperti perubahan sistem pelayanan dikarenakan masa tanggap Covid 19 dan hal lainnya. Namun secara garis besar dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga tahun 2024 (Semester 1) pada Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Mei 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **79,92**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Penanganan Pengaduan , Prosedure Pelayanan , Kecepatan Pelayanan**.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Kesesuaian / Kewajaran Biaya . Kualitas Sarana dan Prasarana , Perilaku Petugas Pelayanan**

Takengon , 15 Juni 2024

Dinas Kesehatan kabupaten Aceh Tengah

UPTD RSUD Datu Beru



(dr. H. Gusnarwin , Sp.B)

NIP. 19691029 200112 1 002

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA RSUD DATU BERU KABUPATEN ACEH TENGAH

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :isai
 : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P 1)	P 2)
1. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4	

Saran/Masukan/Pendapat:

Lampiran 2. Rekapitulasi Pengolahan data SKM semester 1 Tahun 2024

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: RSUD DATU BERU KABUPATEN ACEH TENGAH

JENIS LAYANAN

: KESEHATAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	2	2	4	3	3	4
2	3	3	4	2	2	4	3	3	4
3	3	3	4	2	2	4	3	3	4
4	3	4	2	4	3	3	3	3	3
5	3	2	4	3	4	3	3	3	4
6	3	4	3	4	4	2	3	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	2	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	2	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	2	2	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	2	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	2	1	2	4	2	3	3	2	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	1	2	2	4	2	3	3	2	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26	3	2	3	4	4	3	4	4	3
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4
28	3	3	3	3	3	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4
31	3	3	3	3	3	4	4	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	2	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	2	2	3	3	2	2	3	2
38	3	3	2	4	3	3	3	2	2
39	3	3	2	4	3	3	3	2	2
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	2	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	3	3	4	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	4	4	4	3	4	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	4	3	2	2
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4

72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	4	3	3
75	3	3	4	4	4	3	3	3	4
76	3	4	3	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	4	3	3	4
78	3	3	4	4	3	4	4	3	4
79	3	2	3	4	3	3	3	2	1
80	3	3	3	4	3	3	3	2	1
81	4	4	4	4	4	4	4	2	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	4	3	3	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	4	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SNilai /Unsur	311	309	310	354	311	322	322	307	331
NRR / pertanyaan	3,110	3,090	3,100	3,540	3,110	3,220	3,220	3,070	3,310
NRR tertbg/ pertanyaan	0,346	0,343	0,344	0,393	0,346	0,358	0,358	0,341	0,368
NRR tertbg/unsur	0,346	0,343	0,344	0,393	0,346	0,358	0,358	0,341	0,368
								^{*)}	^{**)}
IKM Unit pelayanan								3,197	79,917

Keterangan :

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- ^{*)}
- ^{**)}

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Penyediaan	3,110
U2	Prosedur Pelayanan	3,090
U3	Kecepatan Pelayanan	3,100
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,540
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,110
U6	Kompetensi Petugas	3,220
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,220
U8	Pemangangan Pengaduan	3,070
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,310

IKM UNIT PELAYANAN :	79,92
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	Baik
------------------	------

Lampiran 3. Berita Acara FKP Pembahasan RTL SKM Semester 1 Tahun 2024



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH
DINAS KESEHATAN
UPTD RSUD DATU BERU
Jln. Qurata Aini No.153 Kebayakan Takengon
Telp. (0643) 21396-21126-Aceh Tengah



BERITA ACARA TINDAK LANJUT

NOMOR: 445 / 2041 / UPTD RSUD – DB / 2024

Pada hari ini , Kamis Tanggal Tiga Belas Bulan Juni Tahun Dua ribu dua puluh empat , telah dilaksanakan kegiatan Rapat Perencanaan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan hasil Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan agar lebih di maksimalkan , kehadiran petugas yang tepat waktu serta disiplin kehadiran sesuai yang di jadwalkan.
2. Penyederhanaan procedure pelayanan agar lebih di evauasi demi peningkatan pelayanan public.

Demikian Berita Acara ini di buat dengan sebenarnya untuk dapat di gunakan dengan sebaik - baiknya.

Ditetapkan di : Takengon
Pada tanggal : 13 Juni 2024

DINAS KESEHATAN
KABUPATEN ACEH TENGAH
UPTD RSUD DATU BERU
DIREKTUR,



dr. H. GUSMAN ARWIN . Sp.B
Nip.19691029 200112 1 002

Lampiran 4. Poster Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 1 Tahun 2024

