SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JANUARI - JUNI 2023

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DATU BERU
KABUPATEN ACEH TENGAH

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah , akhirnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Datu Beru Kab. Aceh Tengah untuk masa periode Semester 1 Tahun 2023 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 diharapkan akan memacu semangat, kreativitas dan inovasi seluruh Civitas Hospitalia untUk terus membenahi diri dalam upaya mencapai pelayanan prima yang didambakan bersama.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah bekerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Takengon , 31 Mei 2023

Direktur

(Dr. H. Gusnarwin , Sp.B)

NIP. 19691029 200112 1 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah , akhirnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Datu Beru Kab. Aceh Tengah untuk masa periode Semester 1 Tahun 2023 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 diharapkan akan memacu semangat, kreativitas dan inovasi seluruh Civitas Hospitalia untUk terus membenahi diri dalam upaya mencapai pelayanan prima yang didambakan bersama.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah bekerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Takengon , 31 Mei 2023

Direktur

(Dr. H. Gusnarwin , Sp.B)

NIP. 19691029 200112 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 3
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) 5
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 1 KUESIONER 11
LAMPIRAN 2 HASIL PENGOLAHAN DATA 12
LAMPIRAN 3 BERITA ACARA FKP PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM 14
LAMPIRAN 4 POSTER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 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 2023.

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 koordinir unit – unit layanan terkait untuk selanjutnya di kumpulkan ke Unit Humas RS melalui PIC yang sudah di tetapkan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2023
2.	Pengumpulan Data	Februari – April 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2023

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 di tentukan sample responden yang akan di survey di tetapkan sementara sebanyak 100 orang . Kita mengakui bahwa penentuan sample di periode laporan SKM bulan Januari – Juni 2023 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 2023.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

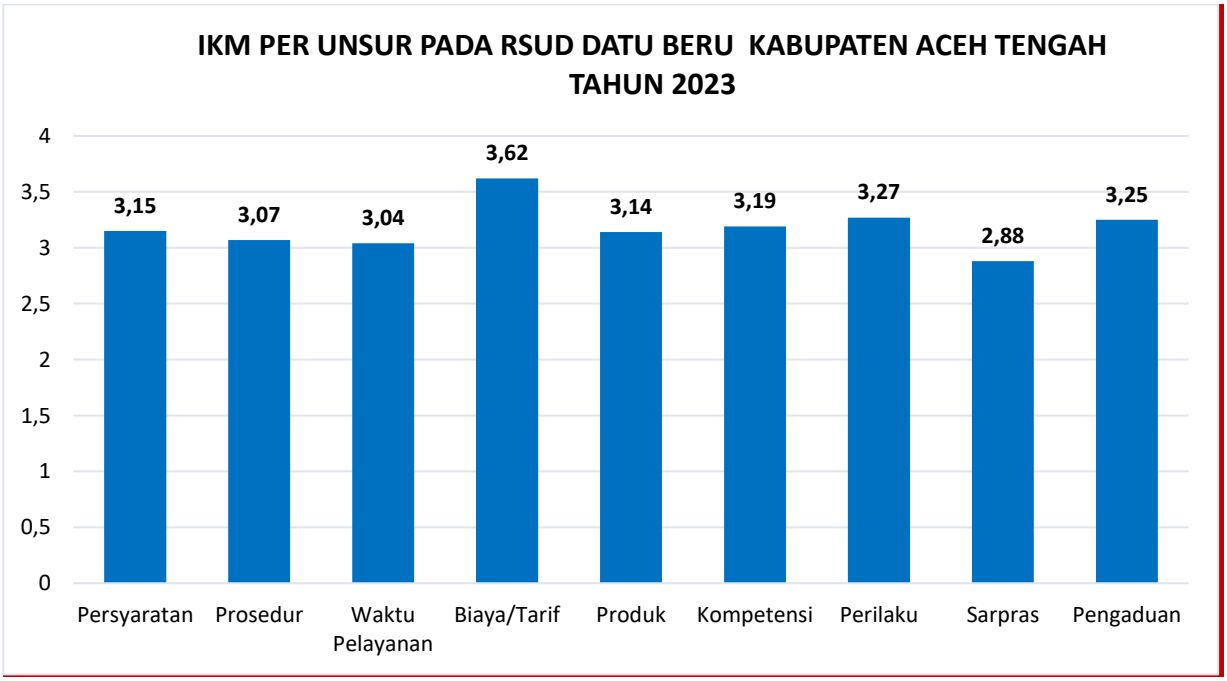
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	41 %
		PEREMPUAN	59	59 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	9	9 %
		SLTP	11	11 %
		SLTA	45	45 %
		DIII	15	15 %
		SI	18	18 %
		S2	2	2 %
3	PEKERJAAN	PNS/ TNI/POLRI	13	13 %
		SWASTA	9	9 %
		WIRAUSAHA	28	28 %
		PELAJAR / MAHASISWA	18	18 %
		LAINNYA	32	32 %

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 :

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,15	3,07	3,04	3,62	3,14	3,19	3,27	2,88	3,25
Kategori	B	B	C	B	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	79,47 (B atau Baik)								


IKM PER UNSUR PADA RSUD DATU BERU KABUPATEN ACEH TENGAH
TAHUN 2023
4
3,5
3
2,5
2
1,5
1
0,5
0
3,15
3,07
3,04
3,62
3,14
3,19
3,27
2,88
3,25
Persyaratan
Prosedur
Waktu Pelayanan
Biaya/Tarif
Produk
Kompetensi
Perilaku
Sarpras
Pengaduan

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. ***Prasarana*** mendapatkan nilai terendah yaitu 2,88, di ikuti ***Waktu Pelayanan*** mendapatkan nilai 3,04 adalah nilai terendah kedua selanjutnya ***Prosedure*** mendapat nilei terndah ketiga sebesar 3,07.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu ***Produk*** mendapatkan nilai tertinggi 4,14 dan di ikuti ***Biaya / Tarif*** mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,62 dan berikutnya Perilaku mendapat nilai sebesar 3,27.

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. Peningkatan dan Perawatan Sarana dan Prasarana agar lebih di perhatikan.
2. Waktu Pelayanan agar lebih di maksimalkan , kehadiran petugas yang tepat waktu serta disiplin kehadiran sesuai yang si jadwalkan.
3. 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.

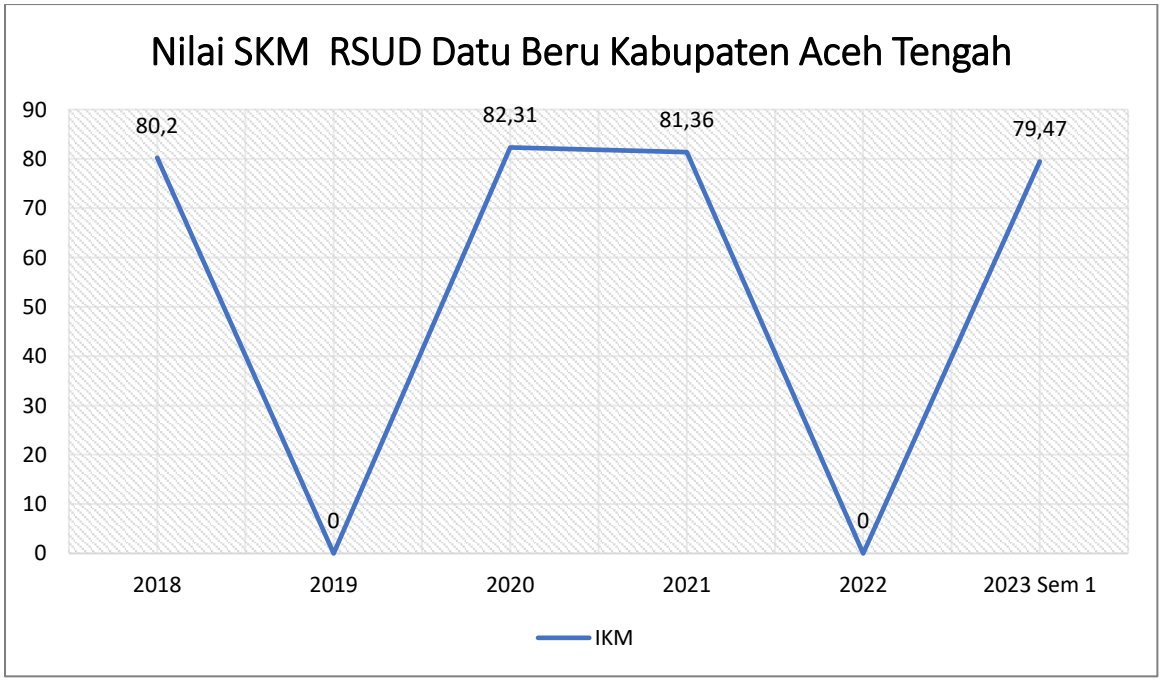
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 10 Mei 2022 (Berita Acara Terlampir) Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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 :

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TRIWULAN I	TRIWULAN II	TRIWULAN III	TRIWULAN IV	
1.	Prasarana	Peremajaan sarpras yang ramah publik			√		Kepala Unit Sarana dan Prasarana
2.	Waktu Pelayanan	Evaluasi waktu pelayanan melalui analisa SOP		√			Kepala Unit Rekam Medis
3.	Prosedure	Penyederhanaan procedure Pelayanan		√			Kepala Bagian Pelayanan

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 :



Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2019 dan 2022 RSUD Datu Beru belum melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ang di sebebkan bebarapa hal , seperti perubahan system pelayanan di karenakan 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 2023 (Semester 1) pada Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

BAB V
KESIMPULAN

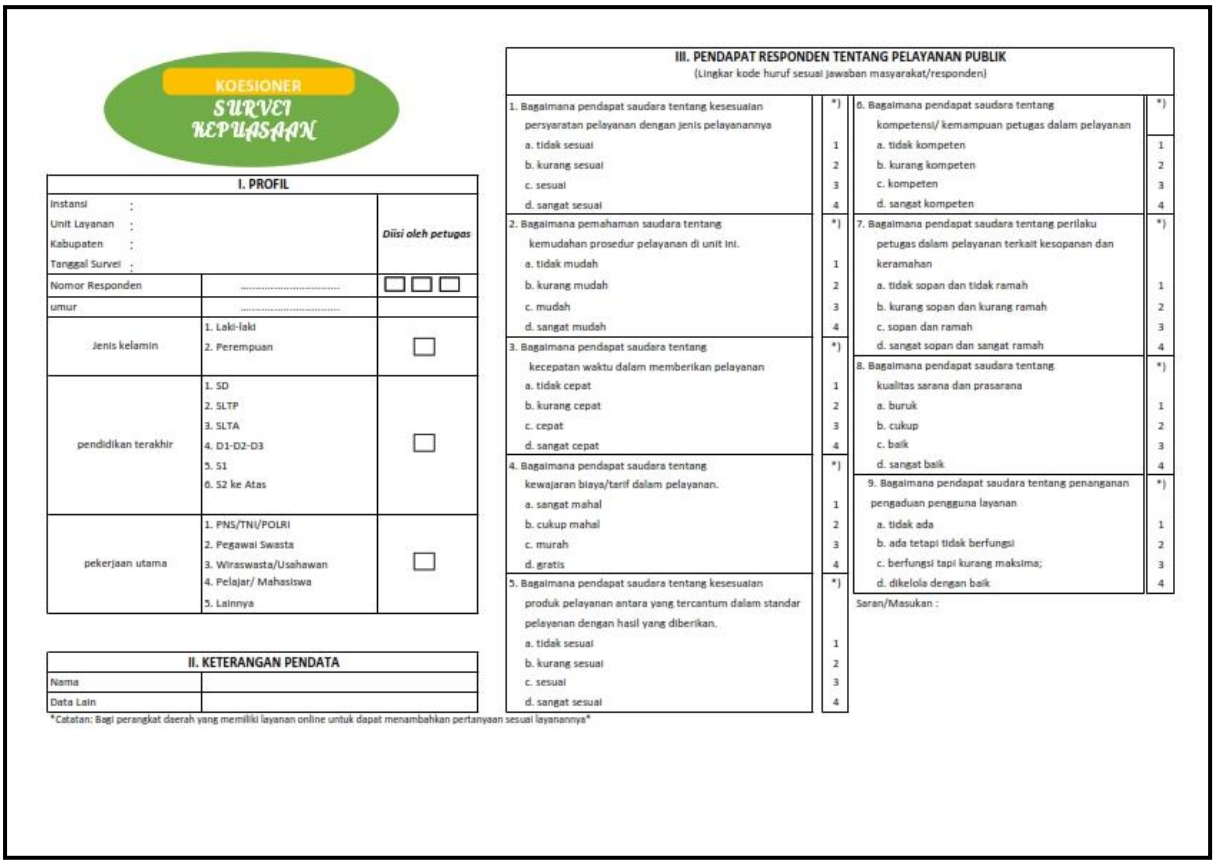
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Mei 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang ***Baik*** dengan nilai SKM 79,47.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prasarana , Waktu Pelayanan dan Prosedure.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk , Biaya / Tarif dan Perilaku.

Takengon , 31 Mei 2023
Dinas Kesehatan kabupaten Aceh Tengah
UPTD RSUD Datu Beru

(dr. H. Gusnarwin , Sp.B)
NIP. 19691029 200112 1 002

LAMPIRAN 1
KUESIONER



KOESIONER
SURVEI
KEPUASAAN

I. PROFIL

Instansi : Unit Layanan : Kabupaten : Tanggal Survei :		*Diisi oleh petugas*
Nomor Responden	.....	☐☐☐
umur	.....	
Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
pendidikan terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D2-D3 5. S1 6. S2 ke Atas	☐
pekerjaan utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. KETERANGAN PENDATA

Nama	
Data Lain	

Catatan: Bagi perangkat daerah yang memiliki layanan online untuk dapat menambahkan pertanyaan sesuai layanannya

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkar kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*)
a. tidak sesuai	1
b. kurang sesuai	2
c. sesuai	3
d. sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	*)
a. tidak mudah	1
b. kurang mudah	2
c. mudah	3
d. sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	*)
a. tidak cepat	1
b. kurang cepat	2
c. cepat	3
d. sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	*)
a. sangat mahal	1
b. cukup mahal	2
c. murah	3
d. gratis	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	*)
a. tidak sesuai	1
b. kurang sesuai	2
c. sesuai	3
d. sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	*)
a. tidak kompeten	1
b. kurang kompeten	2
c. kompeten	3
d. sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*)
a. tidak sopan dan tidak ramah	1
b. kurang sopan dan kurang ramah	2
c. sopan dan ramah	3
d. sangat sopan dan sangat ramah	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*)
a. buruk	1
b. cukup	2
c. baik	3
d. sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*)
a. tidak ada	1
b. ada tetapi tidak berfungsi	2
c. berfungsi tapi kurang maksima;	3
d. dikelola dengan baik	4

Saran/Masukan :

LAMPIRAN 2
HASIL PENGOLAHAN DATA

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	3	3	3	3	3	2	3
2	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	1	4	2	3	3	1	3
5	3	4	3	3	3	3	4	2	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12	3	4	3	4	3	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	3	3	3	2	3	3	4	3	4
15	3	3	2	3	3	3	3	3	2
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	2	4	3	3	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	2	3	3	3	2	4
25	3	3	3	2	3	3	3	3	4
26	4	4	3	4	3	4	3	4	4
27	3	3	3	4	3	3	4	2	1
28	3	3	3	3	3	3	3	3	1
29	3	3	3	4	3	3	3	3	1
30	3	3	3	4	3	3	3	2	1
31	3	3	4	4	3	3	4	3	4
32	4	3	3	4	3	3	3	2	3
33	4	3	3	4	4	4	4	3	4
34	4	3	4	4	4	4	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	4	4	4
38	3	3	4	4	4	3	3	3	3
39	4	4	3	4	4	3	4	4	3
40	4	3	3	4	4	4	3	3	3
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	4	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	3	3	3	4	3	4	4	2	1
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	2	4
49	3	3	2	4	3	3	3	2	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	2	3	2	4	3	3	3	2	1
55	3	3	3	3	3	3	4	2	1
56	3	2	3	4	3	4	4	3	3
57	3	3	3	3	3	3	4	2	1
58	3	3	3	3	3	3	4	2	1
59	3	3	3	3	3	3	4	2	1
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3

69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	4	3	3
79	3	3	4	4	3	4	4	3	4
80	3	2	2	2	2	3	1	4	3
81	3	2	3	3	2	3	3	2	3
82	3	3	3	3	3	3	3	2	3
83	2	3	2	3	3	3	2	2	3
84	3	3	3	3	3	3	3	2	4
85	3	3	2	3	3	3	3	2	3
86	3	3	3	3	3	3	2	2	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	2	3	4	3	3	3	2	4
89	3	3	3	4	3	3	3	2	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	2	3	3	3	3	2	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	2	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	2	3
99	3	3	3	4	3	2	3	2	3
100	3	3	3	4	3	3	3	2	3
SNilai /Unsur	**315**	**307**	**304**	**362**	**314**	**319**	**327**	**288**	**325**
NRR / pertanyaan	**3,150**	**3,070**	**3,040**	**3,620**	**3,140**	**3,190**	**3,270**	**2,880**	**3,250**
NRR tertbg/ pertanyaan	**0,350**	**0,341**	**0,338**	**0,402**	**0,349**	**0,354**	**0,363**	**0,320**	**0,361**
NRR tertbg/unsur	0,350								
IKM Unit pelayanan								*) **3,179**	**) **79,472**

Keterangan :

- U1 s.d. U14	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,150
U2	Prosedur Pelayanan	3,070
U3	Kecepatan Pelayanan	3,040
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,620
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,140
U6	Kompetensi Petugas	3,190
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,270
U8	Penanganan Pengaduan	2,880
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,250

IKM UNIT PELAYANAN :	**79,47**

Mutu Pelayanan :	**Baik**	

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

TERAKREDITASI PARIPURNA KARS

BERITA ACARA TINDAK LANJUT

NOMOR: 445 / 3453 / UPTD RSUD – DB / 2023

Pada hari ini , Rabu Tanggal Sepuluh Bulan Mei Tahun Dua ribu dua puluh tiga , telah di laksanakan kegiatan Rapat Perencanaan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan hasil Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut :

1. Peningkatan dan Perawatan Sarana dan Prasarana agar lebih di perhatikan.
2. Waktu Pelayanan agar lebih di maksimalkan , kehadiran petugas yang tepat waktu serta disiplin kehadiran sesuai yang di jadwalkan.
3. 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 : 27 Juni 2023

DINAS KESEHATAN
KABUPATEN ACEH TENGAH
UPTD RSUD DATU BERU
DIREKTUR,

DINAS KESEHATAN ★ KABUPATEN ACEH TENGAH ★ RSUD DATU BERU

dr. H. GUSNARWIN . Sp.B
Nip.19691029 200112 1 002

LAMPIRAN 4

POSTER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)