

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JULI - DESEMBER 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 II 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 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 , 08 Januari 2024

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..... | 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)..... | 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 mengamankan 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 dilaksanakan oleh Unit Humas RS pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan |
|-----|------------------------------------|----------------------|
| 1. | Persiapan | Juni 2023 |
| 2. | Pengumpulan Data | Juli – Desember 2023 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Desember 2023 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Desember 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 ditentukan sample responden yang akan di survey di tetapkan sementara sebanyak 100 orang . Kita mengakui bahwa penentuan sample di periode laporan SKM bulan Juli – Desember 2023 ini masih belum dapat memenuhi pedoman yang telah di tentukan dalam penentuan sample berdasarkan populasi , namun inshaa Allah kedepannya pihak Humas RSUD Datu Beru akan dapat lebih matang lagi dalam mempersiapkan diri untuk survey SKM di periode berikutnya.

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 :

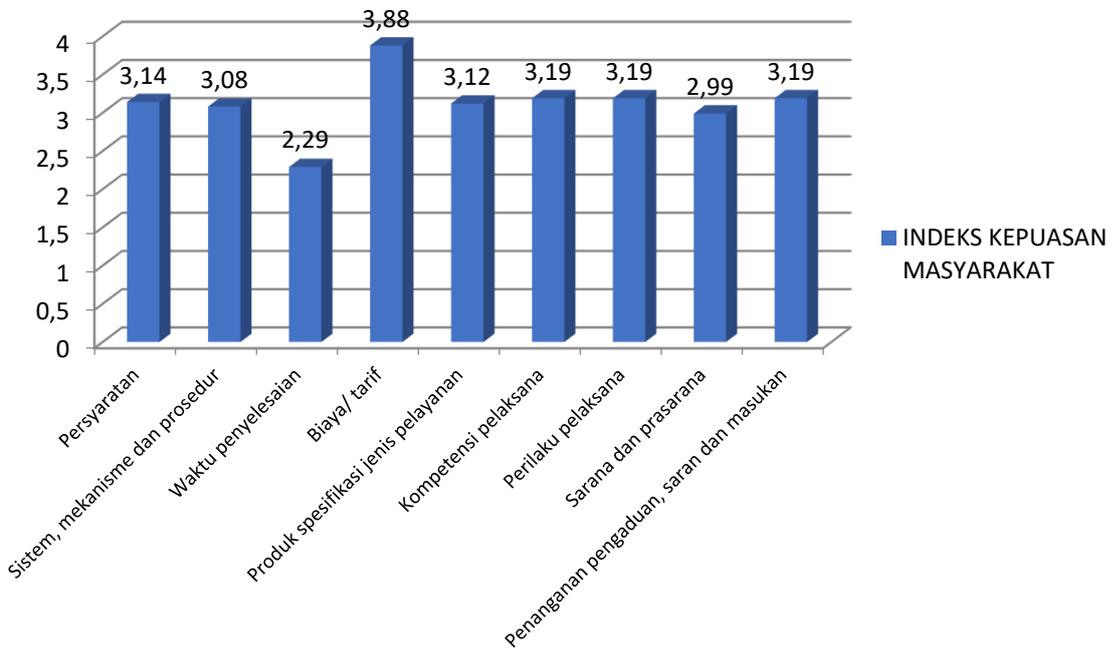
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 48 | 48 % |
| | | PEREMPUAN | 52 | 52 % |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 3 | 3 % |
| | | SLTP | 6 | 6 % |
| | | SLTA | 50 | 50 % |
| | | DIII | 17 | 17 % |
| | | SI | 22 | 22 % |
| | | S2 | 2 | 2 % |
| 3 | PEKERJAAN | PNS/ TNI/POLRI | 13 | 13 % |
| | | SWASTA | 16 | 16 % |
| | | WIRAUUSAHA | 22 | 22 % |
| | | PELAJAR / MAHASISWA | 7 | 7 % |
| | | LAINNYA | 42 | 42 % |

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 | 3,14 | 3,08 | 2,97 | 3,88 | 3,12 | 3,19 | 3,19 | 2,99 | 3,19 |
| Kategori | B | B | C | B | B | B | B | C | B |
| IKM Unit Layanan | 79,78 (B atau Baik) | | | | | | | | |

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. *Waktu Pelayanan* mendapatkan nilai terendah yaitu 2,97, di ikuti *Prasarana* mendapatkan nilai 2,99 adalah nilai terendah kedua selanjutnya *Prosedur* mendapat nilai terendah ketiga sebesar 3,08.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu *Biaya/ Tarif* mendapatkan nilai tertinggi 3,88.

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 dijadwalkan.
2. Peningkatan dan Perawatan Sarana dan Prasarana agar lebih diperhatikan
3. Penyederhanaan prosedur pelayanan agar lebih dievaluasi demi peningkatan pelayanan publik.

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.

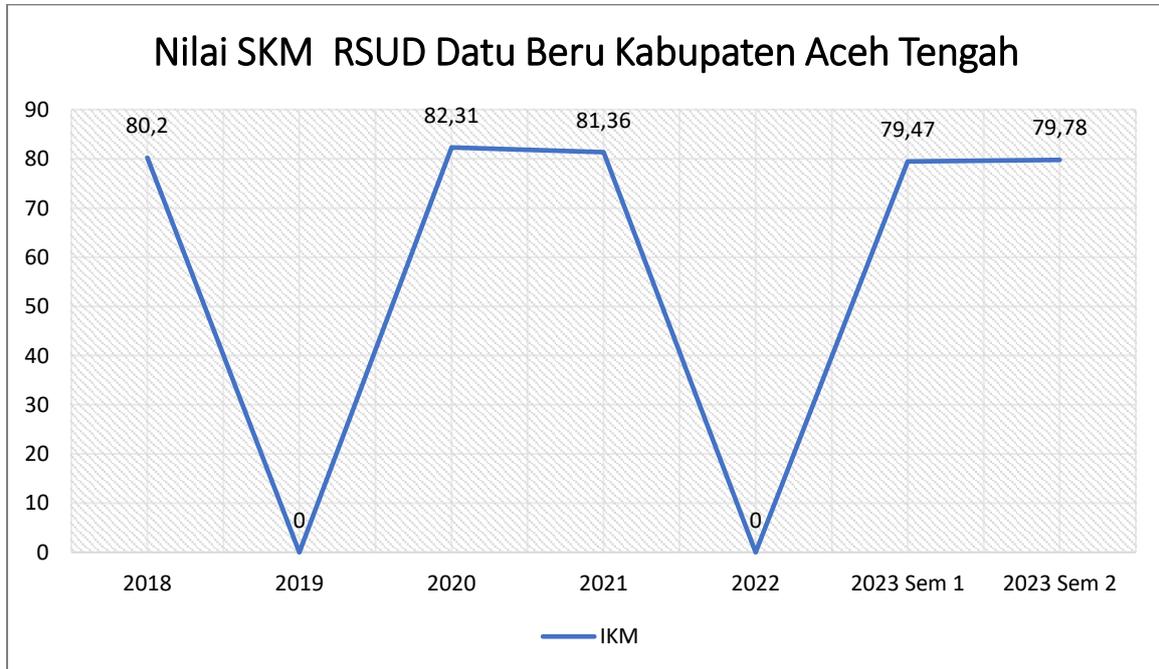
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 08 Januari 2024 (Berita Acara Terlampir) Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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 :

| NO | PRIORITAS UNSUR | PROGRAM KEGIATAN | WAKTU | | | | PENANGGUNG JAWAB |
|----|-----------------|--|------------|-------------|--------------|-------------|----------------------------------|
| | | | TRIWULAN I | TRIWULAN II | TRIWULAN III | TRIWULAN IV | |
| 1. | Waktu Pelayanan | Evaluasi waktu pelayanan melalui analisa SOP | | √ | | | Kepala Unit Rekam Medis |
| 2. | Prasarana | Peremajaan sarpras yang ramah publik | | | √ | | Kepala Unit Sarana dan Prasarana |
| 3. | Prosedur | Penyederhaan prosedur 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 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 2023 (Semester 1) pada Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

BAB V KESIMPULAN

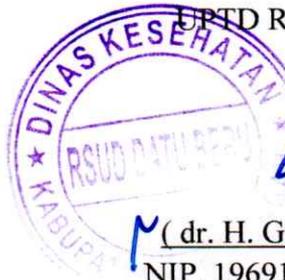
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 79,78.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prasarana , Waktu Pelayanan dan Prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk , Biaya / Tarif dan Perilaku.

Takengon , 08 Januari 2024

Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Tengah

UPD RSUD Datu Beru



M (dr. H. Gusnarwin , Sp.B)

NIP. 19691029 200112 1 002

LAMPIRAN 1 KUESIONER



| I. PROFIL | |
|---------------------|---|
| Instansi : | |
| Unit Layanan : | |
| Kabupaten : | Diisi oleh petugas |
| Tanggal Survei : | |
| Nomor Responden : | □ □ □ |
| umur | |
| Jenis kelamin | 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input type="checkbox"/> |
| pendidikan terakhir | 1. SD <input type="checkbox"/> 2. SLTP <input type="checkbox"/> 3. SLTA <input type="checkbox"/> 4. D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> 5. S1 <input type="checkbox"/> 6. S2 ke Atas <input type="checkbox"/> |
| pekerjaan utama | 1. PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> 2. Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan <input type="checkbox"/> 4. Pelajar/ Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya <input type="checkbox"/> |

| III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari 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 :

| II. KETERANGAN PENDATA | |
|------------------------|--|
| Nama | |
| Data Lain | |

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

HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN : SEMESTER II TAHUN 2023
 JUMLAH RESPONDEN : 100 ORANG
 SURVEIOR : YUNITA HRP, SKM

| RESPONDEN | ELEMENT SURVEY | | | | | | | | |
|-----------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 37 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 47 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 54 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 56 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 70 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 89 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 91 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 92 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 4 | 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 | 4 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| TOTAL | 314 | 308 | 297 | 388 | 312 | 319 | 319 | 299 | 319 |
| NRR UNSUR | 3,14 | 3,08 | 2,97 | 3,88 | 3,12 | 3,19 | 3,19 | 2,99 | 3,19 |
| NRR TERTIMBANG | 0,35 | 0,34 | 0,33 | 0,43 | 0,35 | 0,35 | 0,35 | 0,33 | 0,35 |
| JLH NRR TERTIMBANG | 3,19125 | | | | | | | | |
| INDEK KEPUASAN MASYARAKAT | 79,78125 | | | | | | | | |

Keterangan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Takengon , 21 Desember 2023



(YUNITA HRP , SKM)

NIP. 19900617 202203 2 002



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 / 46 / UPTD RSUD – DB / 2024

Pada hari ini , Senin Tanggal Delapan Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, telah di laksanakan kegiatan Rapat Perencanaan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah dengan hasil sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan agar lebih dimaksimalkan, kehadiran petugas yang tepat waktu serta disiplin kehadiran sesuai yang dijadwalkan.
2. Peningkatan dan perawatan sarana dan prasarana agar lebih diperhatikan.
3. Penyederhanaan prosedur pelayanan agar lebih dievaluasi demi peningkatan pelayanan publik.

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

Ditetapkan di : Takengon
Pada tanggal : 08 Januari 2024

DINAS KESEHATAN
KABUPATEN ACEH TENGAH
UPTD RSUD DATU BERU
DIREKTUR,

dr. H. GUSNARWIN . Sp.B

Nip.19691029 200112 1 002

LAMPIRAN 4
POSTER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



MEDIA SOSIAL KITA

www.rsudb.acehtengah.go.id | RSUD DATU BERU ACEH TENGAH

rsud_datu_beru | rsud_datu_beru | rsud_datu_beru

RSUD DATU BERU
KABUPATEN ACEH TENGAH

KONTAK KAMI DI:

RSUD DATU BERU
Jl. Datu Beru, Kecamatan Datu Beru, Kabupaten Aceh Tengah, Aceh

0643 8001 967
0852 7057 0051

HANKA RSUD DATU BERU



RSUD

DATU BERU

KABUPATEN ACEH TENGAH

JUMLAH RESPONDEN : 100

| | |
|-------------|-----------|
| LAKI - LAKI | PEREMPUAN |
| 48 % | 52 % |

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini di laksanakan oleh UPTD RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah . Adapun Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di selenggarakan oleh seluruh civitas hospitalia RS..

NILAI IKM

79,78

MUTU PELAYANAN

BAIK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PERIODE SURVEY JULI 2023 – DESEMBER 2023