



**LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2023**

**UPT RSUD Drs. H. AMRI TAMBUNAN
KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel	ii
Daftar Grafik	iii
Kata Pengantar	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
A. Pelaksana SKM	5
B. Metode Pengumpulan Data	5
C. Lokasi Pengumpulan Data	6
D. Waktu Pelaksanaan SKM	7
E. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
A. Jenis Layanan	8
B. Jumlah Responden	8
C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan	10
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
B. Rencana Tindak Lanjut	14
C. Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	
Kuesioner	
Hasil Pengolahan Data	
Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	
Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Waktu Pelaksanaan SKM	7
Tabel 2.2	Krejcie dan Morgan	7
Tabel 3.1	Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Penyusunan SKM	10
Tabel 3.2	Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan	10
Tabel 3.3	Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Pelayanan Rawat Inap.....	11
Tabel 3.4	Nilai Rata-rata layanan Penyajian Data terkait Pelayanan Publik dan Tatalaksana	11
Tabel 3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat	12
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	15

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	8
Tabel 3.2	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	9
Tabel 3.3	Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan	9
Tabel 3.4	Jumlah Responden berdasarkan Umur	9
Tabel 4.1	Tren SKM Tahun 2023	16

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Nilai rata-rata SKM RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang Triwulan I Tahun 2023 adalah **87,36** atau kategori **Baik**. Meskipun demikian, RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan III Tahun 2023. Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Lubuk Pakam, 12 April 2023
dr. Hanip Fahri, MM, M.Ked(KJ), Sp.KJ




Pembina
NIP.19711110 200604 1 039

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang senantiasa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang maka, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keberadaan survei kepuasan masyarakat ini sangat diperlukan dalam peningkatan kinerja serta pelayanan di RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat tercapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang adalah ini sebagai berikut :

1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten di dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5979);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 233);

8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 9);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 Nomor 3);
10. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 Nomor 77);
11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor Tahun tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun Nomor).
12. Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 387 Tahun 2023 tentang Penggunaan dan Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.
13. Keputusan Kepala RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang Nomor 193.b Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang.

Adapun maksud dilakukannya SKM ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang.
2. Mendorong RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 tindaklanjut 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 layanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang unit kerja pelayanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jenis Layanan

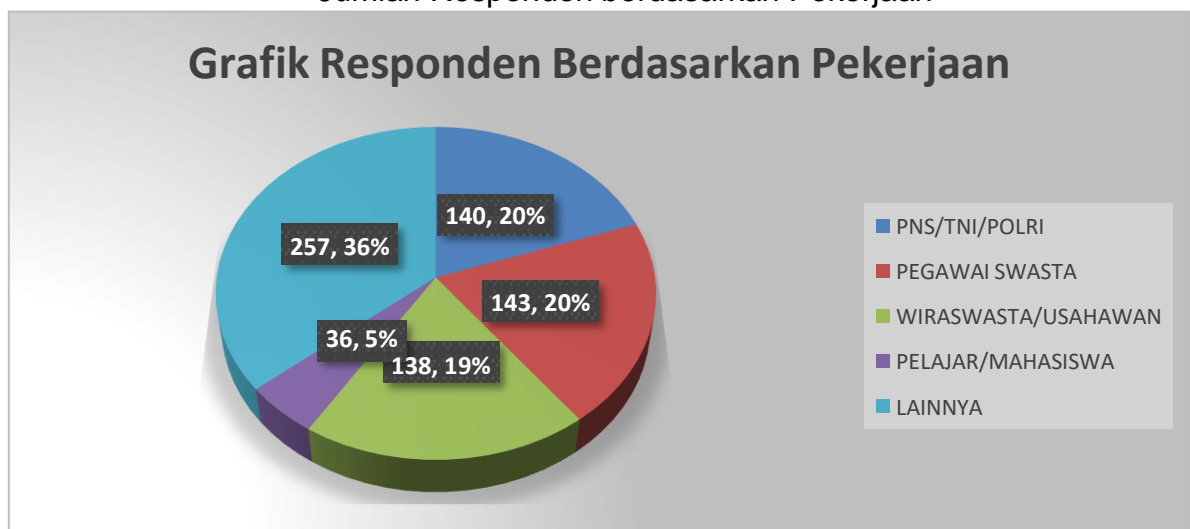
Sesuai dengan Keputusan Kepala RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang Nomor 193.b Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Dinas/Badan/Kecamatan, jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA DELI oleh RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang adalah sebagai berikut :

1. Fasilitasi Pelayanan Rawat Jalan
2. Fasilitasi Pelayanan Rawat Inap

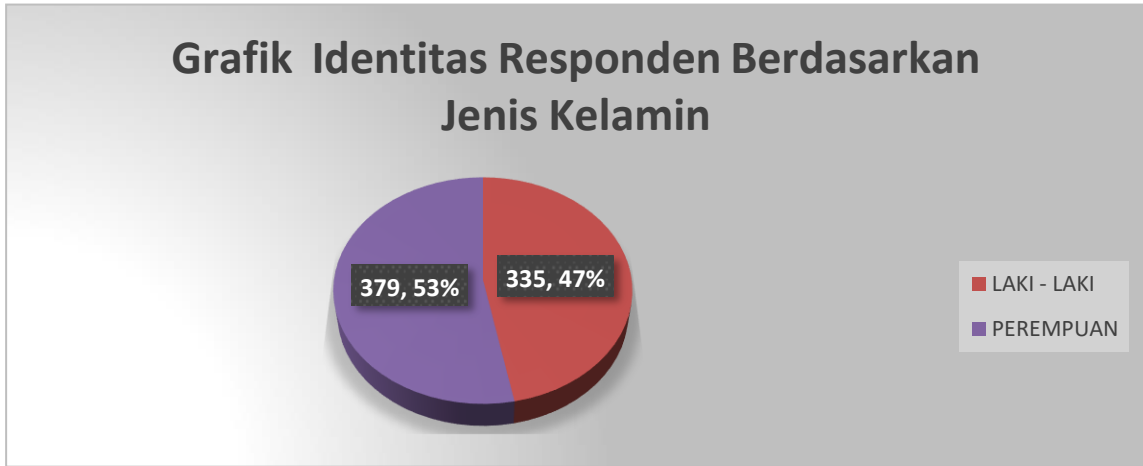
B. Jumlah Responden

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI pada Triwulan I Tahun 2023, jumlah responden penerima layanan diperoleh yaitu 714 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

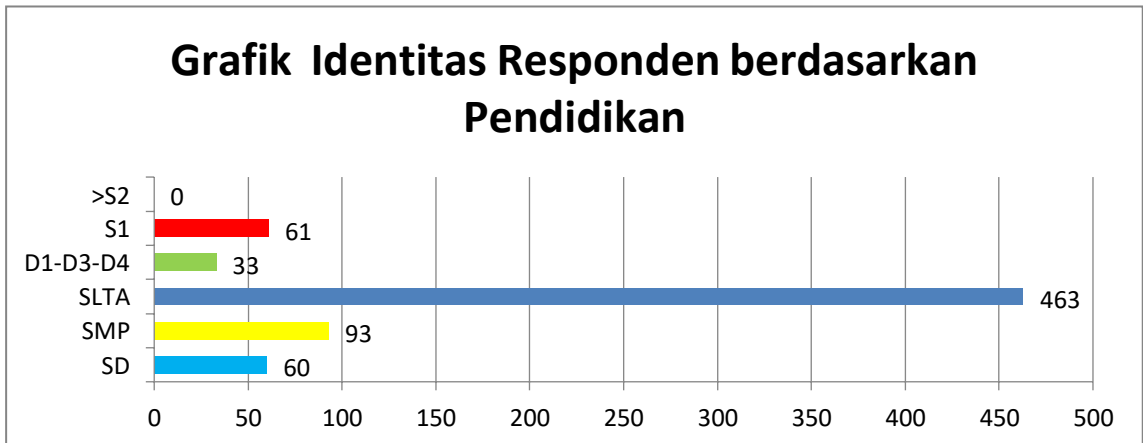
Grafik 3.1
Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan



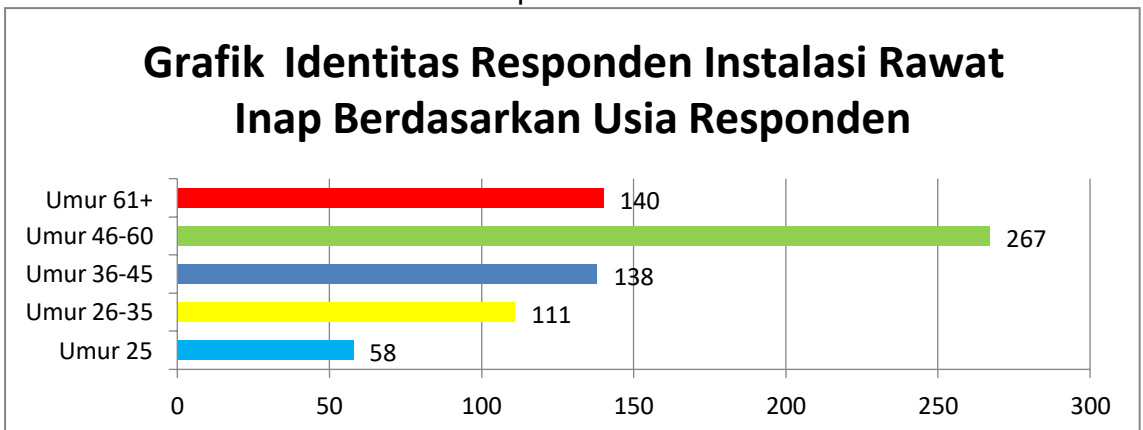
Grafik 3.2
Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 3.3
Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan



Grafik 3.4
Jumlah Responden berdasarkan Umur



C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan

Sesuai dengan hasil rekapitulasi yang didapat melalui SUKMA DELI, dapat dijelaskan lebih lanjut laporan jenis layanan per unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Fasilitasi Pelayanan Rawat Jalan

Tabel 3.1
Nilai Rata-rata layanan Fasilitasi Pelayanan Rawat Jalan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,283
2.	Prosedur Pelayanan	3,262
3.	Waktu Pelayanan	3,288
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,790
5.	Produk Jenis Layanan	3,332
6.	Kompetensi Pelaksana	3,286
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,291
8.	Sarana dan Prasarana	3,270
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,836
	Nilai SKM	85,11
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

2. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap

Tabel 3.2
Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Pelayanan Rawat Inap

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3.798
2.	Prosedur Pelayanan	3.717
3.	Waktu Pelayanan	3.376
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.815
5.	Produk Jenis Layanan	3.390
6.	Kompetensi Pelaksana	3.338
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.535
8.	Sarana dan Prasarana	3.428
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3.864
	Nilai SKM	89,61
	Mutu Pelayanan / Kategori	A / Sangat Baik

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Pelayanan)

Pengolahan data SKM RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang pada Triwulan I (Januari s.d Maret) 2023 menggunakan SUKMA DELI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.5
Indeks Kepuasan Masyarakat

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.54	3.49	3.33	3.80	3.36	3.31	3.41	3.34	3.85
Kategori	A	B	B	A	B	B	B	B	B
Nilai IKM	87,36 (B atau Baik)								

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat. Sesuai dengan data tabel diatas, penilaian SKM RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang dengan menggunakan aplikasi SUKMA DELI diperoleh nilai IKM **87,36**, maka kinerja pelayanan di RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil SKM Triwulan I 2023 melalui SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang) yang dilaksanakan oleh RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapat nilai terendah yaitu 3,31. Selanjutnya Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan termasuk 3 (tiga) unsur terendah.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,85, Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,80 dan Persyaratan mendapatkan nilai 3,54.

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

1. Waktu tunggu antrian farmasi masih lama
2. Mohon jam berkunjung diadakan
3. Untuk waktu menunggu obat masih terlalu lama
4. Untuk pelayanan pendaftaran, agar melayani dengan senyum dan ramah

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan dari segi antrian, prosedur pelayanan pendaftaran, terutama pada instalasi farmasi dan bagian administrasi Poliklinik, dengan memperbaiki kecepatan waktu dan ketepatan administrasi dalam antrian.
2. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta perilaku sopan dan ramah yang masih perlu ditingkatkan.
3. Persyaratan Pelayanan perlu dilakukan reviu terhadap Standar Operasional Prosedur dalam rangka mengefektifkan dan menefesiensikan persyaratan dalam pemberian pelayanan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya selama periode Triwulan I Tahun 2023.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama pengguna layanan, akademisi dan lembaga swadaya masyarakat. Penentuan perbaikan 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 survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

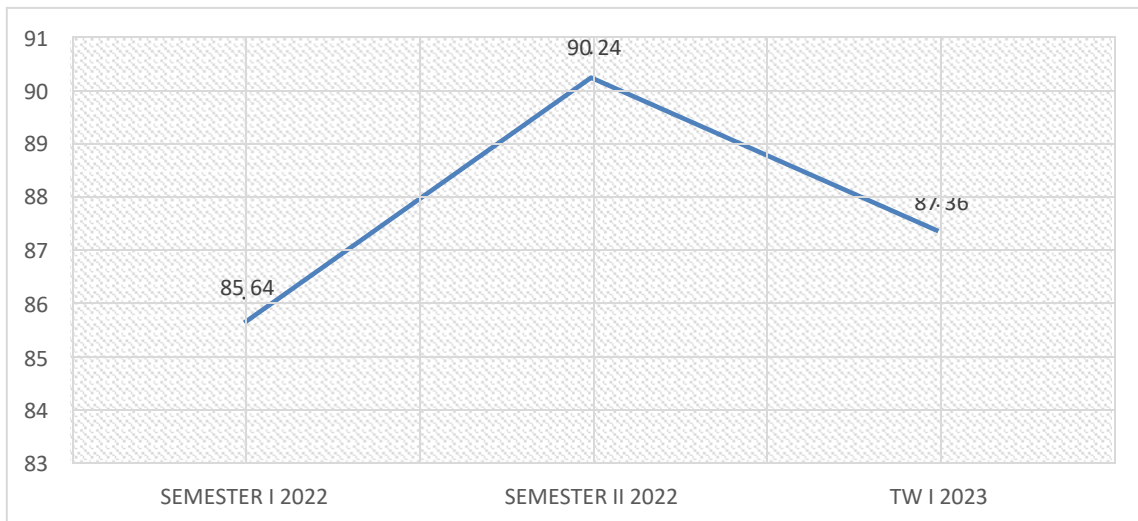
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW II 2023	TW III 2023	TW IV 2023	TW I 2024	
1.	Waktu pelayanan	Meningkatkan pelayanan dari segi antrian, prosedur pelayanan pendaftaran, terutama pada instalasi farmasi dan bagian administrasi Poliklinik, dengan memperbaiki kecepatan waktu dan ketepatan administrasi dalam antrian.	√	√			Bagian Pelayanan medis dan Bagian Rekam Medik
2.	Kompetensi Pelaksana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap petugas serta tupoksi jabatan		√	√		Bagian Diklat
		Peningkatan Kompetensi petugas	√	√			Bagian Diklat
3	Penanganan pengaduan	Meningkatkan jam Kedatangan Dokter pada Pelayanan Poliklinik Rawat jalan		√	√		Bagian Pelayanan Medis

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kepuasan masyarakat secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei kepuasan masyarakat digunakan untuk melakukan evaluasi

kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan serta melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara layanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang dapat dilihat melalui grafik dibawah ini :

Grafik 4.1
Tren SKM Tahun 2023



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Semester I Tahun 2022 I hingga Triwulan I Tahun 2023 pada RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang

BAB V

KESIMPULAN

Tujuan dilaksanakannya penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat selama periode Triwulan I Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai IKM 87,36. Meskipun demikian, RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan III Tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana serta Penanganan Pengaduan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,85, Biaya/Tarif dengan nilai 3,80, Persyaratan mendapatkan nilai 3,54, Serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,41.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGUNAKAN APLIKASI SUKMA DELI

No. Kuisisioner Anda: 00002

Umur (Tahun):

Jenis Kelamin: - Pilih -

Pendidikan Terakhir: - Pilih Pendidikan -

Pekerjaan: - Pilih Pekerjaan -

Jenis Layanan: - Pilih Pelayanan -

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayannya.

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Sangat Kompeten

Kompeten

Kurang Kompeten

Tidak Kompeten

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini.

Sangat Mudah

Mudah

Kurang Mudah

Tidak Mudah

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Sangat Sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Kurang Sopan dan ramah

Tidak Sopan dan ramah

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Sangat Cepat

Cepat

Kurang Cepat

Tidak Cepat

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Buruk

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Gratis

Murah

Cukup Mahal

Sangat Mahal

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

9/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Dikelola dengan baik

Berfungsi kurang Maksimal

Ada tetapi tidak berfungsi

Tidak ada

[KEMBALI](#) [SIMPAN & SELESAI ✓](#)

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

NRR Per Unsur			
No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1.	Persyaratan Pelayanan	3.54	A
2.	Prosedur Pelayanan	3.49	B
3.	Waktu Pelayanan	3.33	B
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.80	A
5.	Produk Jenis Layanan	3.36	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3.31	B
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.41	B
8.	Sarana dan Prasarana	3.34	B
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3.85	A

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD Drs. H. Amri Tambunan

TAHUN 2023

<p>NILAI IKM</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">87,36</p>	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah : 714 - Pekerjaan <ul style="list-style-type: none"> • PNS/TNI/POLRI : 140 • Pegawai Swasta : 143 • Wiraswasta/Usahawan : 138 • Pelajar/Mahasiswa : 36 • Lainnya : 257 - Jenis Kelamin <ul style="list-style-type: none"> • Laki-laki : 335 • Perempuan : 379 - Pendidikan <ul style="list-style-type: none"> • SD : 60 • SLTP : 93 • SLTA : 463 • D1-D2-D3 : 33 • S1 : 61 • S2 : 0 - Umur <ul style="list-style-type: none"> • 25 - : 58 • 26 - 35 : 111 • 36 - 45 : 138 • 46 - 60 : 267 • 61 + : 140 <p>PERIODE SURVEI</p>
--	---

B (Baik)

DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM

