



# **LAPORAN**

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

## **TRIWULAN I TAHUN 2024**

**UPT RSUD Drs. H. AMRI TAMBUNAN**  
**KABUPATEN DELI SERDANG**  
**TAHUN 2024**

# DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| Daftar Isi .....   | i         |
| Daftar Tabel .....   | ii        |
| Daftar Grafik .....  | iii       |
| Kata Pengantar .....   | iv        |
| <b>BAB I            PENDAHULUAN .....</b>                                | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....  | 1         |
| B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| C. Maksud dan Tujuan .....   | 4         |
| <b>BAB II            PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                      | <b>5</b>  |
| A. Pelaksana SKM .....   | 5         |
| B. Metode Pengumpulan Data .....   | 5         |
| C. Lokasi Pengumpulan Data .....   | 6         |
| D. Waktu Pelaksanaan SKM .....   | 7         |
| E. Penentuan Jumlah Responden .....                                      | 7         |
| <b>BAB III            HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                | <b>8</b>  |
| 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        |
| <b>BAB IV            ANALISIS HASIL SKM .....</b>                        | <b>13</b> |
| A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 13        |
| B. Rencana Tindak Lanjut .....   | 14        |
| C. Tren Nilai SKM .....  | 15        |
| <b>BAB V            KESIMPULAN .....</b>                                 | <b>17</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |
| 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 Penyusunan Standar Pelayanan (SP) .....             | 10 |
| Tabel 3.3 | Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik .....           | 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 2024 adalah 94,75 atau kategori **Sangat Baik**. Meskipun demikian, RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV 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, 2 April 2024

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 II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi berbasis web yaitu SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI. Pengguna layanan yang telah selesai menerima pelayanan mengisi survei dengan cara melakukan scan QRCode menggunakan kamera smartphone atau mendownload aplikasi QRCode Scanner.

Kuesioner tersebut terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomo 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

### **C. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan juga dapat dipandu oleh petugas penyelenggara layanan. Hasil pengisian kuesioner tersebut akan langsung terdata ke dalam database aplikasi SUKMA DELI.

#### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei yang dilaksanakan RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang pada Triwulan I (Januari s.d Maret) 2023 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1  
Waktu Pelaksanaan SKM

| No. | Kegiatan                          | Waktu Pelaksanaan    | Jumlah Hari Kerja |
|-----|-----------------------------------|----------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                         | 02 Januari 2024      | 3                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                  | Januari - Maret 2024 | 90                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Data | April 2023           | 1                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil    | Arpil 2023           | 1                 |

#### E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah responden) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Triwulan I Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada Triwulan I Tahun 2024 adalah 380.

Tabel 2.2  
Krejcie dan Morgan

| N   | S   | N   | S   | N    | S   | N      | S   |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|--------|-----|
| 10  | 10  | 150 | 108 | 460  | 210 | 2000   | 322 |
| 15  | 14  | 160 | 113 | 480  | 214 | 2200   | 327 |
| 20  | 19  | 170 | 118 | 500  | 217 | 2400   | 331 |
| 25  | 24  | 180 | 123 | 550  | 226 | 2600   | 335 |
| 30  | 28  | 190 | 127 | 600  | 234 | 2800   | 338 |
| 35  | 32  | 200 | 132 | 650  | 242 | 3000   | 341 |
| 40  | 36  | 210 | 136 | 700  | 248 | 3500   | 346 |
| 45  | 40  | 220 | 140 | 750  | 254 | 4000   | 351 |
| 50  | 44  | 230 | 144 | 800  | 260 | 4500   | 354 |
| 55  | 48  | 240 | 148 | 850  | 265 | 5000   | 357 |
| 60  | 52  | 250 | 152 | 900  | 269 | 6000   | 361 |
| 65  | 56  | 260 | 155 | 950  | 274 | 7000   | 364 |
| 70  | 59  | 270 | 159 | 1000 | 278 | 8000   | 367 |
| 75  | 63  | 280 | 162 | 1100 | 285 | 9000   | 368 |
| 80  | 66  | 290 | 165 | 1200 | 291 | 10000  | 370 |
| 85  | 70  | 300 | 169 | 1300 | 297 | 15000  | 375 |
| 90  | 73  | 320 | 175 | 1400 | 302 | 20000  | 377 |
| 95  | 76  | 340 | 181 | 1500 | 306 | 30000  | 379 |
| 100 | 80  | 360 | 186 | 1600 | 310 | 40000  | 380 |
| 110 | 86  | 380 | 191 | 1700 | 313 | 50000  | 381 |
| 120 | 92  | 400 | 196 | 1800 | 317 | 75000  | 382 |
| 130 | 97  | 420 | 207 | 1900 | 320 | 100000 | 384 |
| 140 | 103 | 440 | 205 |      |     |        |     |

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### F. Jenis Layanan

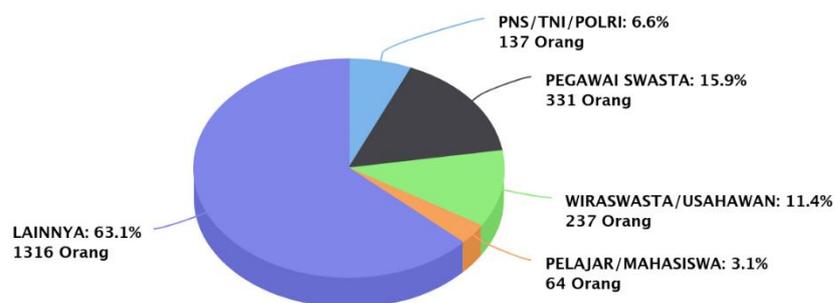
Sesuai dengan Keputusan Kepala RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang Nomor 193.b Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Dinas/Badan/Kecamatan, jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA DELI oleh RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan
2. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap
3. Fasilitas Pelayanan Hemodialisa
4. Fasilitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
5. Fasilitas Pelayanan Rehabilitasi Medik
6. Fasilitas Pelayanan *Medical Check Up*

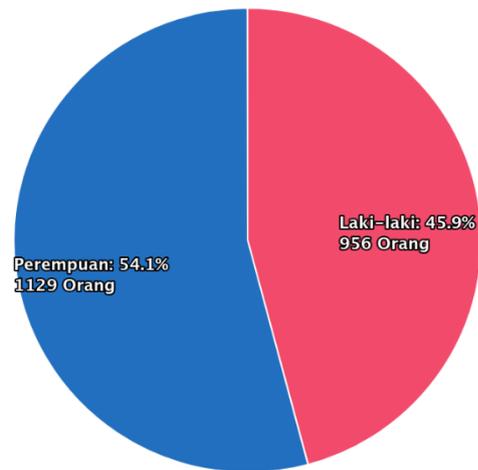
#### G. Jumlah Responden

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI pada Triwulan I Tahun 2024, jumlah responden penerima layanan diperoleh yaitu 2085 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

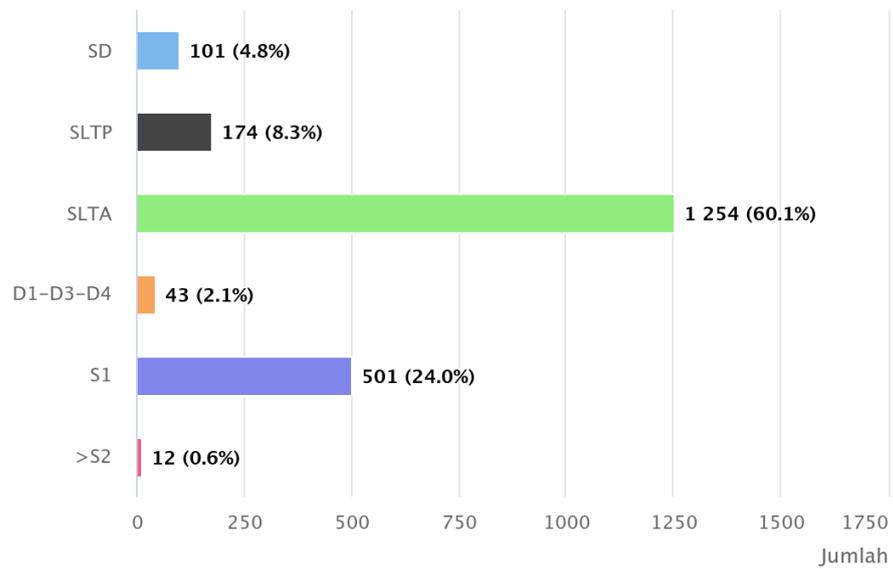
Grafik 3.1  
Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan  
Grafik Berdasarkan Pekerjaan



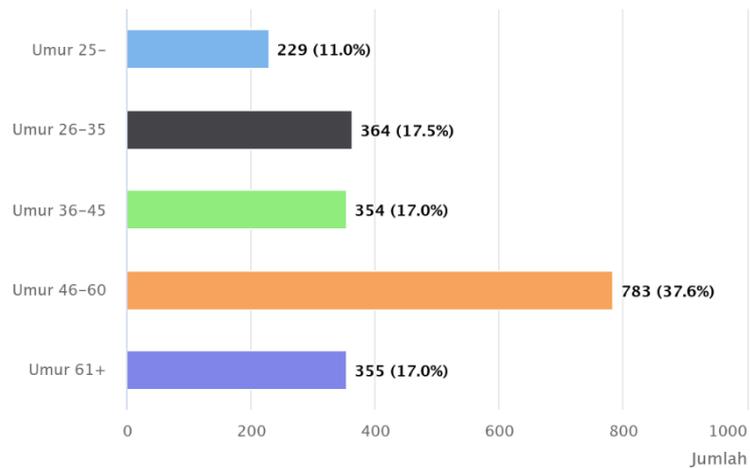
Grafik 3.2  
Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin  
Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 3.3  
Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan  
Grafik Berdasarkan Pendidikan



**Grafik 3.4**  
**Jumlah Responden berdasarkan Umur**  
 Grafik Berdasarkan Kelompok Umur



## H. 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            | 3.58            |
| 2.  | Prosedur Pelayanan               | 3.57            |
| 3.  | Waktu Pelayanan                  | 3.16            |
| 4.  | Biaya/Tarif Pelayanan            | 3.80            |
| 5.  | Produk Jenis Layanan             | 3.37            |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana             | 3.23            |
| 7.  | Perilaku Pelaksana Pelayanan     | 3.31            |
| 8.  | Sarana dan Prasarana             | 3.32            |
| 9.  | Penanganan Pengaduan, Saran      | 3.98            |
|     | <b>Nilai SKM</b>                 | <b>87</b>       |
|     | <b>Mutu Pelayanan / Kategori</b> | <b>B / Baik</b> |

2. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap

Tabel 3.2  
 Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Pelayanan Rawat Inap

| No. | Unsur Pelayanan                  | NRR                    |
|-----|----------------------------------|------------------------|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan            | 3.97                   |
| 2.  | Prosedur Pelayanan               | 3.97                   |
| 3.  | Waktu Pelayanan                  | 3.93                   |
| 4.  | Biaya/Tarif Pelayanan            | 3.95                   |
| 5.  | Produk Jenis Layanan             | 3.96                   |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana             | 3.96                   |
| 7.  | Perilaku Pelaksana Pelayanan     | 3.97                   |
| 8.  | Sarana dan Prasarana             | 3.95                   |
| 9.  | Penanganan Pengaduan, Saran      | 3.95                   |
|     | <b>Nilai SKM</b>                 | <b>99</b>              |
|     | <b>Mutu Pelayanan / Kategori</b> | <b>A / Sangat Baik</b> |

3. Fasilitas Pelayanan Hemodialisa

Tabel 3.3  
 Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Pelayanan Hemodialisa

| No. | Unsur Pelayanan                  | NRR                    |
|-----|----------------------------------|------------------------|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan            | 4                      |
| 2.  | Prosedur Pelayanan               | 4                      |
| 3.  | Waktu Pelayanan                  | 3.92                   |
| 4.  | Biaya/Tarif Pelayanan            | 4                      |
| 5.  | Produk Jenis Layanan             | 3.97                   |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana             | 3.93                   |
| 7.  | Perilaku Pelaksana Pelayanan     | 4                      |
| 8.  | Sarana dan Prasarana             | 4                      |
| 9.  | Penanganan Pengaduan, Saran      | 4                      |
|     | <b>Nilai SKM</b>                 | <b>99,5</b>            |
|     | <b>Mutu Pelayanan / Kategori</b> | <b>A / Sangat Baik</b> |

4. Fasilitasi Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

Tabel 3.4  
 Nilai Rata-rata layanan Fasilitasi Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

| No. | Unsur Pelayanan                  | NRR                    |
|-----|----------------------------------|------------------------|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan            | 3.98                   |
| 2.  | Prosedur Pelayanan               | 3.96                   |
| 3.  | Waktu Pelayanan                  | 3.94                   |
| 4.  | Biaya/Tarif Pelayanan            | 3.94                   |
| 5.  | Produk Jenis Layanan             | 3.95                   |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana             | 3.96                   |
| 7.  | Perilaku Pelaksana Pelayanan     | 3.96                   |
| 8.  | Sarana dan Prasarana             | 3.95                   |
| 9.  | Penanganan Pengaduan, Saran      | 3.99                   |
|     | <b>Nilai SKM</b>                 | <b>99</b>              |
|     | <b>Mutu Pelayanan / Kategori</b> | <b>A / Sangat Baik</b> |

5. Fasilitasi Pelayanan Rehabilitasi Medik

Tabel 3.5  
 Nilai Rata-rata layanan Fasilitasi Pelayanan Rehabilitasi Medik

| No. | Unsur Pelayanan                  | NRR                    |
|-----|----------------------------------|------------------------|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan            | 4                      |
| 2.  | Prosedur Pelayanan               | 3.99                   |
| 3.  | Waktu Pelayanan                  | 3.54                   |
| 4.  | Biaya/Tarif Pelayanan            | 4                      |
| 5.  | Produk Jenis Layanan             | 4                      |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana             | 3.99                   |
| 7.  | Perilaku Pelaksana Pelayanan     | 3.88                   |
| 8.  | Sarana dan Prasarana             | 4                      |
| 9.  | Penanganan Pengaduan, Saran      | 4                      |
|     | <b>Nilai SKM</b>                 | <b>98,25</b>           |
|     | <b>Mutu Pelayanan / Kategori</b> | <b>A / Sangat Baik</b> |

6. Fasilitasi Pelayanan *Medical Check Up*

Tabel 3.5  
 Nilai Rata-rata layanan Fasilitasi Pelayanan *Medical Check Up*

| No. | Unsur Pelayanan                  | NRR             |
|-----|----------------------------------|-----------------|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan            | 3.92            |
| 2.  | Prosedur Pelayanan               | 3.63            |
| 3.  | Waktu Pelayanan                  | 3               |
| 4.  | Biaya/Tarif Pelayanan            | 3               |
| 5.  | Produk Jenis Layanan             | 3.94            |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana             | 3.25            |
| 7.  | Perilaku Pelaksana Pelayanan     | 3.41            |
| 8.  | Sarana dan Prasarana             | 3.08            |
| 9.  | Penanganan Pengaduan, Saran      | 4               |
|     | <b>Nilai SKM</b>                 | <b>86,75</b>    |
|     | <b>Mutu Pelayanan / Kategori</b> | <b>B / Baik</b> |

**I. 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) 2024 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 | 3.90                       | 3.85 | 3.57 | 3.78 | 3.86 | 3.71 | 3.75 | 3.71 | 3.99 |
| Kategori      | A                          | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| Nilai IKM     | <b>94,75 (B atau Baik)</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |

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 **94,75**, 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**

#### **J. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil SKM Triwulan I 2024 melalui SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang) yang dilaksanakan oleh RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 3,57. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,71 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk 3 (tiga) unsur terendah.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi 3,99, Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,90, dan Produk Jenis Layanan mendapatkan nilai 3,86.

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 rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Untuk waktu menunggu obat masih terlalu lama
2. Untuk pelayanan pendaftaran, agar melayani dengan senyum dan ramah
3. Lingkungan Lantai rumah sakit yang licin saat terjadinya Hujan
4. Untuk waktu menunggu obat masih terlalu lama
5. Menambah Kursi di ruang tunggu pendaftaran

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

1. Waktu Pelayanan di lingkungan rumah sakit masih ada beberapa yang dikeluhkan oleh keluarga pasien maupun pengunjung rumah sakit dikarenakan meningkatnya kunjungan pasien sehingga membuat antrian yang cukup panjang.
2. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta perilaku sopan dan ramah yang masih perlu ditingkatkan.
3. Prosedur Pelayanan perlu dilakukan reviu terhadap Standar Operasional Prosedur dalam rangka mengefektifkan dan menefesiensikan persyaratan dalam pemberian pelayanan.

#### **K. 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 2024.

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 :

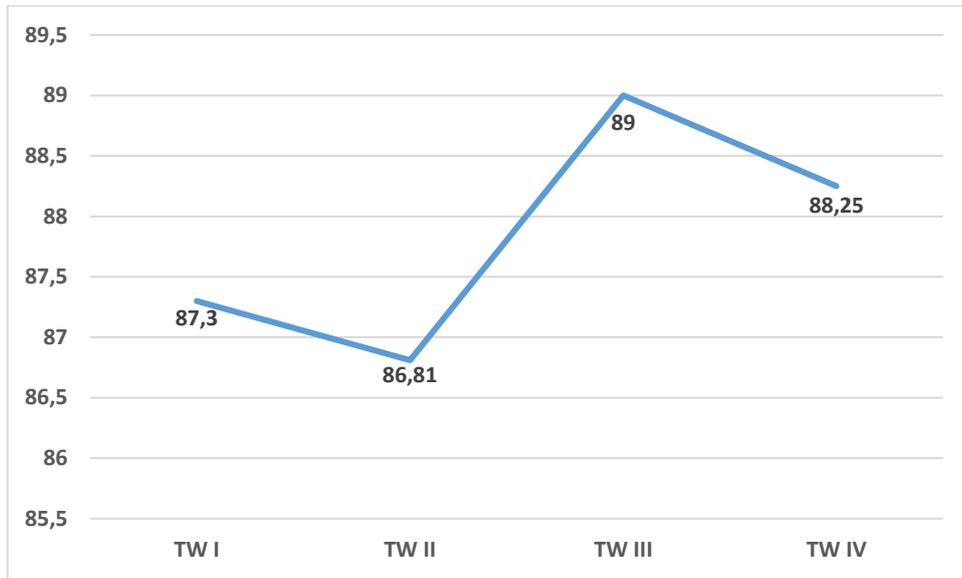
Tabel 4.1  
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

| No. | Prioritas Unsur      | Program/Kegiatan   | Waktu        |               |                |               | Penanggung Jawab   |
|-----|----------------------|--|--------------|---------------|----------------|---------------|--------------------|
|     |                      |  | TW I<br>2024 | TW II<br>2024 | TW III<br>2024 | TW IV<br>2024 |                    |
| 1.  | Waktu Pelayanan      | Peningkatan perbaikan pada sistem antrian di bagian pendaftaran        | √            | √             |                |               | Bagian Rekam Medik |
|     |                      | Peningkatan perbaikan di bidang pemberian obat farmasi                 |              | √             | √              |               | Bagian Penunjang   |
| 2.  | Kompetensi Pelaksana | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap petugas serta tupoksi jabatan |              | √             | √              |               | Bagian Diklat      |
|     |                      | Peningkatan Kompetensi petugas   | √            | √             |                |               | Bagian Diklat      |

#### L. 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 Triwulan I hingga Triwulan IV 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 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kabupaten Deli Serdang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai IKM 94,75. Dengan demikian, RSUD Drs. H. Amri Tambunan Kab. Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Triwulan I 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana serta Prosedur Pelayanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Saran mendapatkan nilai tertinggi 3,99, Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,90, dan Produk Jenis Layanan mendapatkan nilai 3,86.

## 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 standar 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        | 3.90              | A    |
| 2.            | Prosedur Pelayanan           | 3.85              | A    |
| 3.            | Waktu Pelayanan              | 3.57              | A    |
| 4.            | Biaya/Tarif Pelayanan        | 3.78              | A    |
| 5.            | Produk Jenis Layanan         | 3.86              | A    |
| 6.            | Kompetensi Pelaksana         | 3.71              | A    |
| 7.            | Perilaku Pelaksana Pelayanan | 3.75              | A    |
| 8.            | Sarana dan Prasarana         | 3.71              | A    |
| 9.            | Penanganan Pengaduan, Saran  | 3.99              | A    |

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RSUD Drs. H. Amri Tambunan TAHUN 2023

|   |  |
|---|--|
| <p><b>NILAI IKM</b></p> <h1 style="margin: 0;">94,75</h1> | <p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah : 2085</li> <li>- Pekerjaan <ul style="list-style-type: none"> <li>• PNS/TNI/POLRI : 137</li> <li>• Pegawai Swasta : 331</li> <li>• Wiraswasta/Usahawan : 237</li> <li>• Pelajar/Mahasiswa : 64</li> <li>• Lainnya : 1316</li> </ul> </li> <li>- Jenis Kelamin <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laki-laki : 956</li> <li>• Perempuan : 1129</li> </ul> </li> <li>- Pendidikan <ul style="list-style-type: none"> <li>• SD : 101</li> <li>• SLTP : 174</li> <li>• SLTA : 1254</li> <li>• D1-D2-D3 : 43</li> <li>• S1 : 501</li> <li>• S2 : 12</li> </ul> </li> <li>- Umur <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 - : 229</li> <li>• 26 - 35 : 364</li> <li>• 36 - 45 : 354</li> <li>• 46 - 60 : 783</li> <li>• 61 + : 355</li> </ul> </li> </ul> |
|---|--|

**A (Sangat Baik)**

## DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM



Foto : Pengguna layanan mengisi kuesioner menggunakan SUKMA DELI dipandu oleh petugas layanan

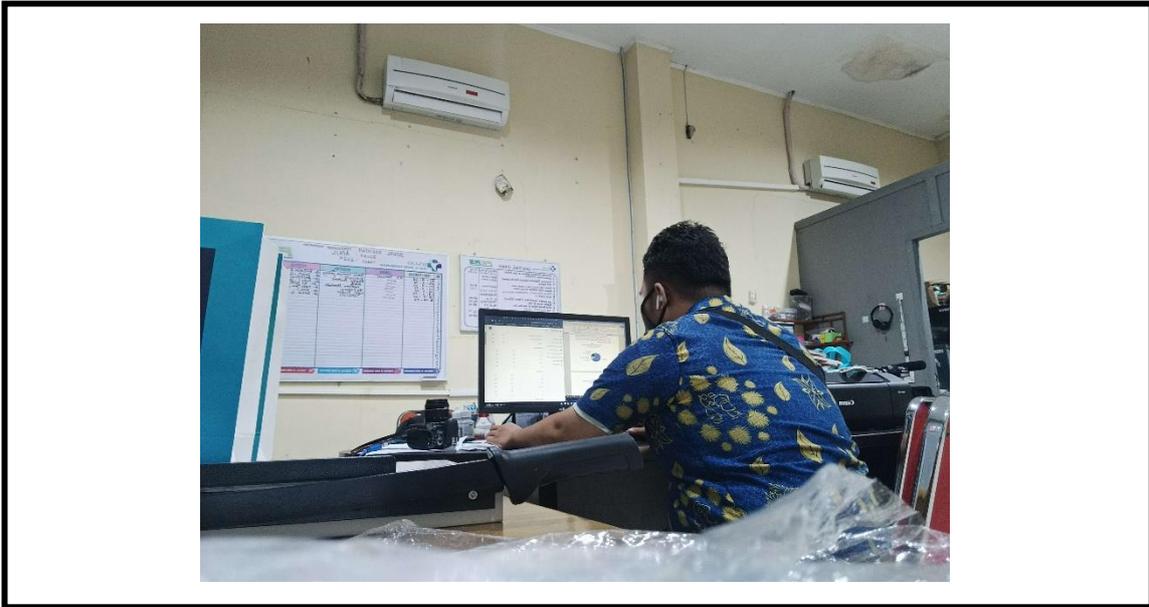


Foto : Penyelenggara pelayanan melakukan pengolahan dan analisis data hasil survei kepuasan masyarakat