

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



RSAU dr. M. SALAMUN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Latar Belakang	4
2.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data.....	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 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 mengamalkan 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 RSAU dr. M. Salamun sebagai salah satu penyedia layanan publik di provinsi Jawa Barat, 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 kesehatanyang telah diberikan oleh RSAU dr. M. Salamun.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat bagi RSAU dr. M. Salamun, antara lain :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSAU dr. M. Salamun dengan membentuk tim pelaksana kegiatan survei kepuasan masyarakat. Tim pelaksana SKM RSAU dr. M. Salamun adalah tim yang sesuai DPA pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan barcode kuesioner yang disebarkan kepada penerima layanan kesehatan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 RSAU dr. M. Salamun 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, 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).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Cara ini dilakukan dengan cara penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode 2024 yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2024	23
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	2

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSAU dr. M. Salamun berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada RSAU dr. M. Salamun dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3.048 penerima layanan kesehatan mulai dari rawat jalan atau IGD dilanjutkan dengan perawatan rawat inap atau rata-rata 254 perbulan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, besarnya sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 152 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 152 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Variabel	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	71	46,71%
		Perempuan	81	53,29%
2	Pendidikan	SD Kebawah	10	6,58%
		SLTP	7	4,61%
		SLTA	65	42,76%
		DI	3	1,97%
		DIII	18	11,84%
		DIV	1	0,66%
		S1	43	28,29%
		S2	3	1,97%
		S3	2	1,32%
3	Pekerjaan	PNS	17	11,18%
		TNI	10	6,58%
		Swasta	41	29,97%
		Wirausaha	9	5,92%
		Lainya	75	49,34%
4	Jenis Layanan	Rawat Jalan	126	82,89%
		Rawat Inap	10	6,58%
		Penunjang Medis	16	10,53%

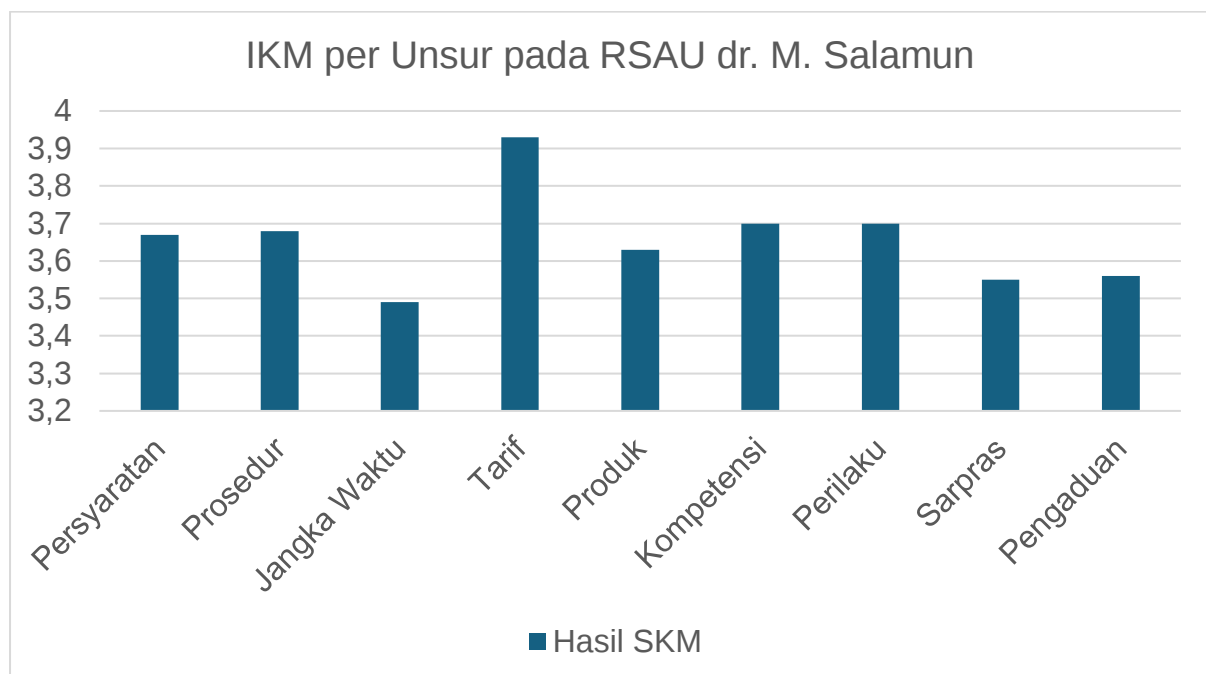
3.2. Metode Pengumpulan Data

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template dengan menggunakan data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2.1 Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,67	3,68	3,49	3,93	3,63	3,70	3,70	3,55	3,56
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,50(SangatBaik)								

Gambar 3.2.1 grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa :

- a. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,49. Selanjutnya Sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,55 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Layanan Pengaduan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,56.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,93 dari unsur layanan dan Kompetensi serta Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,70.

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 :

- a. Proses Pendaftaran yg cukup rumit, telah dipermudah dengan jalur online dengan tidak mengenyampingkan pendaftaran usia lanjut.
- b. Pengambilan obat bagi rawat inap BPJS yang menyulitkan pasien dan pendamping.
- c. Perawat ruangan, perawat IGD, dan administrasi kurang koordinasi sehingga pasien harus bolak balik ketika terdapat kekurangan dokumen.
- d. Pelayanan Apotek pennebuan obat BPJS dan umum di jadikan satu sehingga waktu tunggu pengambilan obat sangat lama.

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

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- b. Petugas layanan telah diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan prima atau *serviceexcellent* tetapi penerapan belum optimal.

2.2. Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan dengan cara diskusi langsung dengan pengguna layanan yang sedang menunggu pelayanan poliklinik, melalui layanan pengaduan langsung serta mengundang pihak pihak terkait pelayanan kesehatan pada tanggal 5 November 2024 (notulensi dan dokumentasi kegiatan FKP terlampir)

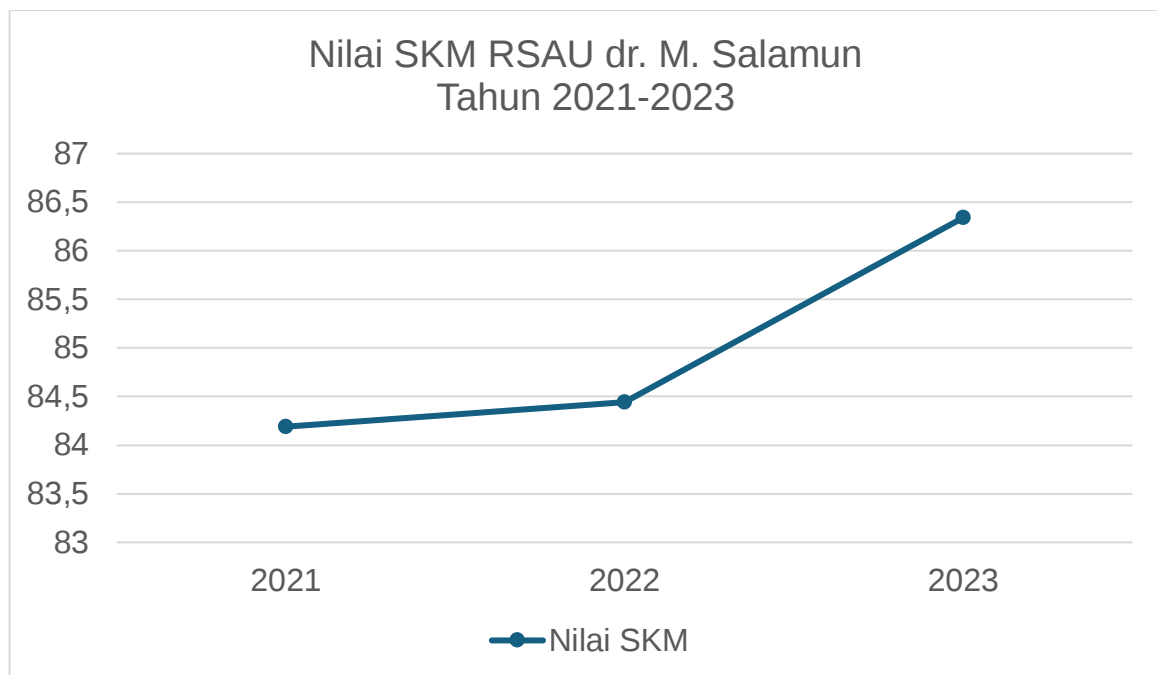
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Waktu							
No .	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	T W I	TW II	TW III	TW IV	Penang gung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "Online"	√	√	√		Bagian Humas
		Pengoperasian APM (AnjunganPendaftanMandiri)				√	Rekam Medis
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Komite Mutu RS
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Progar
3	Perilaku	Memberikan pelatihan				√	Bagian

	Tugas	khusus terkait <i>service</i>					Diklat
--	-------	-------------------------------	--	--	--	--	--------

2.3. 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 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 RSAU dr. M. Salamun dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada RSAU dr. M. Salamun.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai September hingga Oktober 2024 , dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSAU dr. M. Salamun, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,50. Nilai SKM RSAU dr. M. Salamun ini menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 dan tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga unsur terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, layanan pengaduan, serta perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari unsur layanan, dan kompetensi serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,70 tetapi dipertahankan dan bila memungkinkan ditingkatkan lagi.

Bandung, 11 November 2024

Kepala RSAU dr. M. Salamun



dr. Apinismunanto, Sp.B
Kolonel Kes NRP 514589

LAMPIRAN 1

Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat

DINAS KESEHATAN TNI ANGKATAN UDARA
RSAU dr. M. SALAMUN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) RSAU dr. M. SALAMUN

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, perawatan yang baik, kami akan sangat berterimakasih apabila Anda dapat memberikan komentar dan pengalaman Anda selama dirawat di RSAU dr. M. Salamun. Pandangan Anda mengenai pelayanan yang selama ini telah diberikan di lingkungan rumah sakit adalah penting, hal ini akan menjadi acuan bagi kami untuk lebih meningkatkan pelayanan kami. Kami menghargai apabila Anda dapat meluangkan waktu untuk melengkapi pertanyaan-pertanyaan berikut dan kami menjamin kerahasiaan kritik dan saran Anda.

Terima kasih atas waktu dan kerjasamanya.

Tanggal / /	Waktu ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha	
☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	4. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran dan keterjangkauan biaya/tarif dalam pelayanan. 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis/BPJS/Asuransi
5. Apakah pelayanan yang anda terima telah benar/ tidak ada kesalahan/ sesuai dengan yang anda harapkan. 1. Tidak sesuai/ tidak benar 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberi pelayanan di unit ini. 1. Tidak kompeten/ tidak mampu 2. Kurang kompeten/ kurang mampu 3. Kompeten/ mampu 4. Sangat kompeten/ sangat mampu
7. Bagaimana pendapat anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. 1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan tidak ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan sangat ramah	8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana. 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan. 1. Tidak ada 2. Ada tetapi belum ditangani dengan baik 3. Ada dan sudah ditangani dengan cukup baik 4. Ada dan sudah ditangani dengan sangat baik	SARAN DAN MASUKAN :

Data dan Hasil Pengolahan Data SKM

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
RSAU dr. M. Salamun

71	Perempuan	21	S1	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Mata			4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
72	Laki-Laki	40	D3	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Mata			4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	Puas	80,6	
73	Perempuan	28	SMA	TNI	Rawat Jalan	Klinik Mata			3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,6	
74	Laki-Laki	10	SD	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Mata			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
75	Perempuan	7	SD	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Mata			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
76	Perempuan	52	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Mata			3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,8	
77	Perempuan	24	S1	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Mata			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
78	Perempuan	22	S1	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Mata			3	3	3	4	3	3	3	3	2	27	Tidak Puas	75,0	
79	Perempuan	43	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Obgyn			3	4	3	4	3	3	4	4	3	31	Puas	86,1	
80	Perempuan	38	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Obgyn			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
81	Perempuan	33	D3	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Obgyn			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
82	Perempuan	31	S1	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Obgyn			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
83	Perempuan	18	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Tidak Puas	75,0	
84	Perempuan	50	SMP	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
85	Perempuan	28	S1	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			3	3	2	4	2	3	3	2	3	25	Tidak Puas	69,4	
86	Perempuan	26	SMA	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	Puas	94,4	
87	Laki-Laki	39	SMA	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
88	Laki-Laki	39	SMA	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
89	Laki-Laki	28	SMA	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
90	Laki-Laki	39	SMA	Wirausaha	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
91	Laki-Laki	19	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	Puas	83,3	
92	Perempuan	46	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
93	Laki-Laki	38	SMA	TNI	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	Puas	91,7	
94	Perempuan	35	D1	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			3	3	2	4	4	4	3	3	3	29	Puas	80,6	
95	Laki-Laki	80	S1	Wirausaha	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	Puas	91,7	
96	Perempuan	30	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	Puas	94,4	
97	Perempuan	22	S1	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
98	Laki-Laki	27	S1	PNS	Rawat Jalan	Klinik Psikiatri			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
99	Perempuan	35	D1	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Rehabilitasi Medik			3	3	2	4	4	4	3	3	3	29	Puas	80,6	
100	Perempuan	31	S1	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Rehabilitasi Medik			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
101	Perempuan	21	S1	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Rehabilitasi Medik			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
102	Laki-Laki	19	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Jalan	Klinik Rehabilitasi Medik			4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	Puas	97,2	
103	Laki-Laki	29	SMA	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Rehabilitasi Medik			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
104	Laki-Laki	35	SMA	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
105	Laki-Laki	20	SMA	Buruh	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	Puas	86,1	
106	Perempuan	52	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
107	Perempuan	46	S1	PNS	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
108	Perempuan	45	S1	PPPK	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
109	Laki-Laki	32	SMA	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	Puas	91,7	
110	Laki-Laki	32	SMA	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			3	4	3	4	3	3	4	4	3	31	Puas	86,1	
111	Laki-Laki	69	SD	PNS	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
112	Perempuan	30	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	Puas	94,4	
113	Perempuan	71	SD	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	Puas	91,7	
114	Laki-Laki	36	SMP	Wirausaha	Rawat Jalan	Klinik Syaraf			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
115	Perempuan	70	SMP	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
116	Laki-Laki	58	SMA	Swasta	Rawat Jalan	Klinik Urologi			3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	Puas	86,1	
117	Laki-Laki	89	S3	Pensiunan	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
118	Laki-Laki	60	S2	Pensiunan	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
119	Laki-Laki	58	S1	Pensiunan	Rawat Jalan	Klinik Urologi			3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3	
120	Laki-Laki	71	S1	Wirausaha	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	Puas	94,4	
121	Laki-Laki	53	SMA	PNS	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	Puas	94,4	
122	Perempuan	28	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
123	Perempuan	28	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
124	Laki-Laki	43	SMA	PNS	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
125	Laki-Laki	67	SD	Wirausaha	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
126	Laki-Laki	65	S2	Purnawirawan	Rawat Jalan	Klinik Urologi			4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
127	Perempuan	43	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Inap		Ruang Firdaus		3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	Puas	91,7	
128	Laki-Laki	49	SMA	TNI	Rawat Inap		Ruang Firdaus		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
129	Perempuan	29	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Inap		Ruang Kutilang		3	3	3	4	3	3	3	2	2	26	Tidak Puas	72,2	
130	Perempuan	35	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Inap		Ruang Kutilang		3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	Puas	83,3	
131	Laki-Laki	45	S1	PNS	Rawat Inap		Ruang Merak		4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Puas	97,2	
132	Perempuan	63	SMA	Wirausaha	Rawat Inap		Ruang Merak		3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	Puas	80,6	
133	Laki-Laki	35	S3	PNS	Rawat Inap		Ruang Merpati		2	2	3	4	3	3	3	2	1	23	Tidak Puas	63,9	
134	Perempuan	16	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Rawat Inap		Ruang Rajawali		3	3	3	4	4	4	3	4	3	31	Puas	86,1	
135	Perempuan	46	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rawat Inap		Ruang Rajawali		3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,8	
136	Laki-Laki	24	SMA	Buruh	Rawat Inap		Ruang Rajawali		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
137	Laki-Laki	58	S1	Pensiunan	IGD				3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,8	
138	Laki-Laki	34	SMA	Swasta	Kamar Operasi				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
139	Laki-Laki	25	SMA	Swasta	Kamar Operasi				3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	Puas	86,1	
140	Perempuan	22	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kamar Operasi				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
141	Perempuan	20	D3	Pelajar/Mahasiswa	Laboratorium				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
142	Laki-Laki	20	D3	Pelajar/Mahasiswa	Laboratorium				4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
143	Laki-Laki	21	D3	Pelajar/Mahasiswa	Laboratorium				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
144	Perempuan	20	D3	Pelajar/Mahasiswa	Laboratorium				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
145	Laki-Laki	20	D3	Pelajar/Mahasiswa	Laboratorium				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
146	Perempuan	25	S1	Swasta	Pendaftaran				4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	Puas	91,7	
147	Perempuan	48	S1	PNS	Pendaftaran				3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	Puas	77,8	
148	Laki-Laki	72	SMA	Swasta	Pendaftaran				4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2	
149	Laki-Laki	43	SMA	Swasta	Pendaftaran				2	2	2	4	2	3	3	2	2	22	Tidak Puas	61,1	
150	Laki-Laki	27	SMA	Swasta	Pendaftaran				4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Puas	97,2	
151	Laki-Laki	17	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Pendaftaran				4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0	
152	Perempuan	27	S1	Swasta	Radiologi				3	3	2	4	3	3	3	3	2	26	Tidak Puas	72,2	
									Σ Nilai/ Unsur		558	560	530	597	551	562	563	540	541		
									NRR / Unsur		3,67	3,68	3,49	3,93	3,63	3,70	3,70	3,55	3,56		

Lampiran 3 Hasil Analisa Data SKM

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
S1	Persyaratan	91,78	A
S2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,11	A
S3	Waktu Penyelesaian	87,17	B
S4	Biaya/Tarif	98,19	A
S5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,63	A
S6	Kompetensi Pelaksana	92,43	A
S7	Perilaku Pelaksana	92,60	A
S8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,82	A
S9	Saran dan Prasarana	88,98	A

Interpretasi Data

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Lampiran 4

Dokumentasi Pelaksanaan SKM

