

RSAU dr. M. Salamun

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode TW I Tahun 2026



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 PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
3.1 Jumlah Responden	7
3.2 Metode Pengumpulan Data	8
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
4.1 Analisis Permasalahan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB VI KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	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-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 mengamanatkan UU No.25 tahun 2009 maupun PP No. 96 tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan 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 kolaborasi 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 kesehatan yang 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, TNI dan Polri;
- 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 Pelaksanaan 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) TW I Tahun 2026 (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 Pelaksanaan** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksanaan** : 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 Januari s.d Maret 2026. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama tiga bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 – 2 April 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6 – 7 April 2026	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 2025, maka populasi penerima layanan pada RSAU dr. M. Salamun dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 142.186 penerima layanan kesehatan baik IGD, rawat jalan atau dan rawat inap rata-rata sebanyak 11.848 orang dalam waktu satu bulan.

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*, hasil perhitungan diperoleh jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 370 orang sampel. Pada survei ini jumlah sampel yang dikumpulkan selama periode triwulan satu tahun 2026 sebanyak 378 orang responden, maka sampel yang digunakan sebanyak 378 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 378 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Variabel	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	131	35%
		Perempuan	247	65%
2	Pendidikan	SD Ke bawah	45	12%
		SLTP	45	12%
		SLTA	159	42%
		DIII	47	12%
		S1/DIV	73	19%
		S2	7	2%
		S3	2	1%
3	Pekerjaan	PNS	23	6%
		TNI	23	6%
		Swasta	78	21%
		Wirausaha	39	10%
		Lainya	215	57%
4	Jenis Layanan	Rawat Jalan	124	33%
		Rawat Inap	177	47%
		Penunjang Medis	77	20%

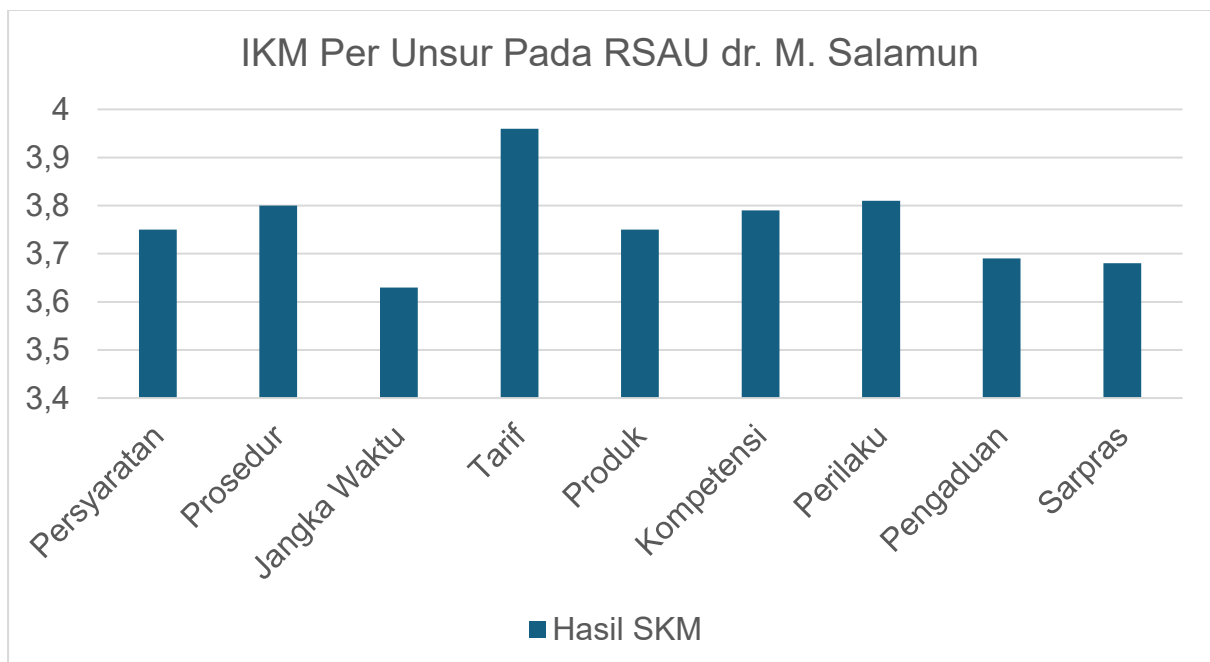
3.2 Metode Pengumpulan Data

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	3,75	3,80	3,63	3,96	3,75	3,79	3,81	3,69	3,68
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,01 (Sangat Baik)								

Gambar 3.2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa :

- a. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,59. Selanjutnya Sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,66 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Layanan Pengaduan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,65.
- b. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,95 dari unsur layanan serta Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,79.

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 tindaklanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Jumlah pasien rawat jalan yang banyak membuat waktu tunggu pelayanan Apotek dikeluhkan pasien dan keluarganya masih lama.
- b. Tempat parkir dan toilet untuk disabilitas dan berkebutuhan khusus (seperti lansia yang menggunakan kursi roda) belum disediakan secara khusus
- c. Masih ditemukan pengunjung rumah sakit yang memberikan penilaian kurang terhadap layanan kesehatan.

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

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat terutama di bagian ruang tunggu rawat jalan dan apotek.
- b. Tempat parkir dan toilet semua pengunjung disatukan, antara pengunjung yang tidak mengalami permasalahan khusus dengan pengunjung disabilitas.
- c. Masih ditemukan petugas yang kurang ramah terhadap pasien dan keluarganya.

4.2 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 *website* pengaduan serta melalui layanan pengaduan langsung pada tanggal 26 Maret 2026 (notulen dan dokumentasi kegiatan FKP terlampir)

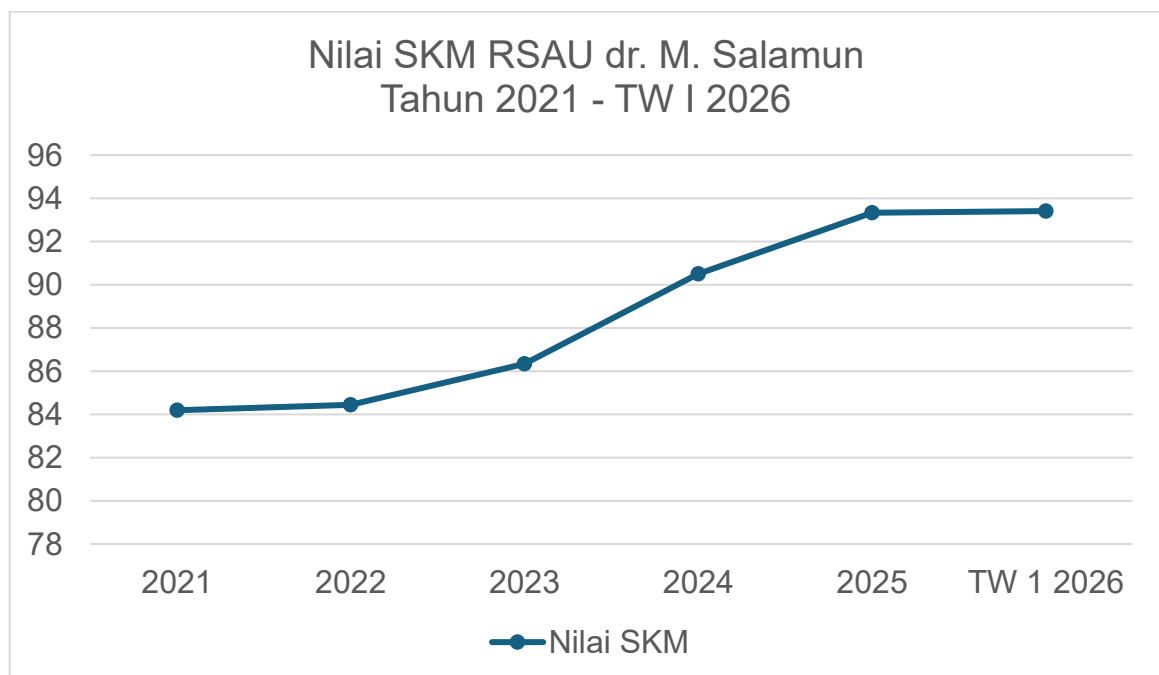
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 bulan), jangka menengah (lebih dari 1 bulan, kurang dari 3 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 3 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Waktu						
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	BLN I	BLN II	BLN III	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	Pengembangan Aplikasi Pendaftaran Pasien oleh Morbis	√			Rekam Medis
		Pengembangan Aplikasi MJKN	√			
2.	Sarana dan Prasarana	Menambah Fasilitas Toilet untuk penyandang disabilitas	√			Ka. Taud
		Menambah fasilitas parkir untuk penyandang disabilitas	√			
3.	Pengaduan	Menambah kotak saran di tempat-tempat yang strategis	√			Unit Pengaduan

		Menambah fasilitas barcode sebagai alternatif sarana pengaduan fisik	√			
--	--	--	---	--	--	--

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 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 triwulan I tahun 2026 pada RSAU dr. M. Salamun.

BAB V

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSAU dr. M. Salamun periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka peningkatan dari tahun 2025, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu ditindaklanjuti. Adapun hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2025 sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.1 Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025 dan Triwulan I Tahun 2026

No.	Unsur	Hasil IKM	
		2025	TW I 2026
1.	Persyaratan	92,69	93,78
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,81	94,91
3.	Waktu Penyelesaian	90,53	90,67
4.	Biaya/Tarif	98,74	98,88
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,89	93,78
6.	Kompetensi Pelaksana	93,15	94,78
7.	Perilaku Pelaksana	93,72	95,17
8.	Sarana dan Prasarana	92,98	92,20
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67	91,93
	Rata-rata	93,13	94,01

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat secara keseluruhan cenderung mengalami peningkatan sebesar 0,88%, tetapi ada unsur yang mengalami penurunan dan memerlukan intervensi lanjutan yaitu, Sarana dan Prasarana. Implementasi yang telah dilaksanakan untuk mengatasi permasalahan tersebut diantaranya :

Tabel 5.2 Tindaklanjut SKM Periode Tahun 2025

No.	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan																																																																																					
1.	Sosialisasi kepada pengunjung rumah sakit agar melaksanakan pendaftaran <i>online</i> sebelum berobat ke RSAU dr. M. Salamun	Sudah	Telah dilaksanakan sosialisasi kepada pengunjung oleh petugas tentang tata cara pendaftaran <i>online</i>																																																																																						
2.	Rapat-rapat yang diikuti oleh petugas pemberi pelayanan kesehatan dilaksanakan di luar waktu pelayanan.	Sudah	Jadwal rapat dilaksanakan di luar jam pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Judul Rapat</th> <th>Peserta</th> <th>Waktu Pelaksanaan</th> <th>Tempat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>08.00 - 09.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>09.00 - 10.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>10.00 - 11.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>11.00 - 12.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>13.00 - 14.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>14.00 - 15.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>15.00 - 16.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>16.00 - 17.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>17.00 - 18.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Rapat Rutin Rutin</td> <td>2 orang peserta, 1 orang koordinator</td> <td>18.00 - 19.00</td> <td>Ruang 101</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Judul Rapat	Peserta	Waktu Pelaksanaan	Tempat	1.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	08.00 - 09.00	Ruang 101	2.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	09.00 - 10.00	Ruang 101	3.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	10.00 - 11.00	Ruang 101	4.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	11.00 - 12.00	Ruang 101	5.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	13.00 - 14.00	Ruang 101	6.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	14.00 - 15.00	Ruang 101	7.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	15.00 - 16.00	Ruang 101	8.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	16.00 - 17.00	Ruang 101	9.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	17.00 - 18.00	Ruang 101	10.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	18.00 - 19.00	Ruang 101																														
No.	Judul Rapat	Peserta	Waktu Pelaksanaan	Tempat																																																																																					
1.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	08.00 - 09.00	Ruang 101																																																																																					
2.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	09.00 - 10.00	Ruang 101																																																																																					
3.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	10.00 - 11.00	Ruang 101																																																																																					
4.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	11.00 - 12.00	Ruang 101																																																																																					
5.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	13.00 - 14.00	Ruang 101																																																																																					
6.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	14.00 - 15.00	Ruang 101																																																																																					
7.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	15.00 - 16.00	Ruang 101																																																																																					
8.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	16.00 - 17.00	Ruang 101																																																																																					
9.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	17.00 - 18.00	Ruang 101																																																																																					
10.	Rapat Rutin Rutin	2 orang peserta, 1 orang koordinator	18.00 - 19.00	Ruang 101																																																																																					
	Menambah loket pengambilan obat di apotek rawat jalan	Sudah	Sudah dilakukan penambahan loket pengambilan obat di apotek dan layanan antar obat ke rumah																																																																																						
	Menjadwalkan supervisor baik di rawat inap maupun di rawat jalan di luar petugas unit complain	Sudah	Sudah di jadwalkan piket supervisi	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">A. Rawat Jalan</th> </tr> <tr> <th>Hari</th> <th>Pagi 07.30 - 14.00</th> <th>Siang 14.00 - 20.00</th> <th colspan="2"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Senin</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> </tr> <tr> <td>Selasa</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> </tr> <tr> <td>Rabu</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> </tr> <tr> <td>Kamis</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> </tr> <tr> <td>Jumat</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> <td>Supervisor Rawat Jalan</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">B. Rawat Inap</th> </tr> <tr> <th>Hari</th> <th>Pagi 07.00 - 14.00</th> <th>Siang 14.00 - 21.00</th> <th colspan="2"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Senin</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> </tr> <tr> <td>Selasa</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> </tr> <tr> <td>Rabu</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> </tr> <tr> <td>Kamis</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> </tr> <tr> <td>Jumat</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> </tr> <tr> <td>Minggu</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> <td>Supervisor Rawat Inap</td> </tr> </tbody> </table>	A. Rawat Jalan					Hari	Pagi 07.30 - 14.00	Siang 14.00 - 20.00			Senin	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Selasa	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Rabu	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Kamis	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Jumat	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Sabtu	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	B. Rawat Inap					Hari	Pagi 07.00 - 14.00	Siang 14.00 - 21.00			Senin	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Selasa	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Rabu	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Kamis	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Jumat	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Sabtu	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Minggu	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap
A. Rawat Jalan																																																																																									
Hari	Pagi 07.30 - 14.00	Siang 14.00 - 20.00																																																																																							
Senin	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan																																																																																					
Selasa	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan																																																																																					
Rabu	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan																																																																																					
Kamis	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan																																																																																					
Jumat	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan																																																																																					
Sabtu	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan	Supervisor Rawat Jalan																																																																																					
B. Rawat Inap																																																																																									
Hari	Pagi 07.00 - 14.00	Siang 14.00 - 21.00																																																																																							
Senin	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap																																																																																					
Selasa	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap																																																																																					
Rabu	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap																																																																																					
Kamis	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap																																																																																					
Jumat	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap																																																																																					
Sabtu	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap																																																																																					
Minggu	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap	Supervisor Rawat Inap																																																																																					

	Menambah kotak saran di tempat yang mudah ditemukan	Sudah	Sudah dilakukan penambahan kotak saran di ruang tunggu pendaftaran	
3.	Membentuk unit hubungan Masyarakat untuk memberikan informasi dan prosedur pelayanan di rumah sakit	Sudah	Sudah dibentuk Tim Humas Rumah Sakit	
	Melaksanakan forum konsultasi publik	Sudah	Sudah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik pada bulan Maret 2026	

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Januari hingga Maret 2026, 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 94,01. Nilai SKM RSAU dr. M. Salamun ini menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 dan triwulan I tahun 2026.
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. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran dan keterjangkauan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dan unsur perilaku petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya sebesar 3,81.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode tahun 2025, RSAU dr. M. Salamun telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bandung, 6 April 2026

Kepala RSAU dr. M. Salamun



dr. Buer Saptono, Sp.PD.
Kolonel Kes NRP 519704

LAMPIRAN I

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan I Tahun 2026

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 :

Lampiran II

Data dan Hasil Pengolahan Data SKM

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
RSAU dr. M. Salamun

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Jumlah	Hasil	Nilai
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	25	Tidak Puas	69,4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34	Puas	94,4
8	3	2	2	4	3	3	3	2	1	23	Tidak Puas	63,9
9	3	2	2	4	3	3	3	2	3	25	Tidak Puas	69,4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
11	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3
12	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,6
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
17	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	Puas	91,7
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	Puas	91,7
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
22	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	Puas	88,9
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
25	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33	Puas	91,7
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
28	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Tidak Puas	75,0
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	Puas	91,7
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
34	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	Puas	86,1
35	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	Puas	91,7
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0

40	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,6
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
43	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	Tidak Puas	75,0
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
45	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	Puas	88,9
46	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33	Puas	91,7
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
48	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	Puas	94,4
49	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33	Puas	91,7
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
53	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	Puas	97,2
56	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33	Puas	91,7
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
58	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	Puas	94,4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
60	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32	Puas	88,9
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
63	3	4	3	4	4	3	3	4	3	31	Puas	86,1
64	3	3	2	4	3	4	4	3	3	29	Puas	80,6
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
66	3	3	3	4	3	3	4	3	1	27	Tidak Puas	75,0
67	3	2	2	4	3	3	3	2	3	25	Tidak Puas	69,4
68	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
70	2	3	2	4	2	3	3	2	2	23	Tidak Puas	63,9
71	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	Puas	88,9
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
77	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	Puas	86,1
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
80	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0

86	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33	Puas	91,7
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
89	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	Puas	86,1
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
93	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	Puas	94,4
94	4	4	3	4	4	4	3	2	3	31	Puas	86,1
95	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Tidak Puas	75,0
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
97	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	Puas	91,7
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
101	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32	Puas	88,9
102	3	3	3	1	3	3	3	3	3	25	Tidak Puas	69,4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
104	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33	Puas	91,7
105	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33	Puas	91,7
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
108	2	3	2	4	2	3	3	2	2	23	Tidak Puas	63,9
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
110	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	Puas	94,4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
112	3	4	3	4	4	3	3	4	3	31	Puas	86,1
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
116	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	Puas	97,2
117	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	Puas	94,4
118	3	3	4	4	3	4	4	2	3	30	Puas	83,3
119	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31	Puas	86,1
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
124	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	Puas	86,1
125	3	3	2	4	3	4	2	2	3	26	Tidak Puas	72,2
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
127	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	Puas	86,1
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
129	3	3	4	4	3	4	4	2	3	30	Puas	83,3
130	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31	Puas	86,1
131	3	3	3	4	3	3	3	2	1	25	Tidak Puas	69,4

132	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	Puas	94,4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
134	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3
135	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,6
136	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,6
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
140	3	4	3	4	4	3	3	4	3	31	Puas	86,1
141	3	3	2	4	3	4	4	3	3	29	Puas	80,6
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
143	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
145	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33	Puas	91,7
146	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33	Puas	91,7
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
148	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	Puas	94,4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
150	3	4	4	4	4	3	3	3	1	29	Puas	80,6
151	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
152	3	3	4	4	3	4	4	3	3	31	Puas	86,1
153	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	Puas	94,4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
158	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	Tidak Puas	75,0
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
160	3	4	4	4	4	3	3	3	1	29	Puas	80,6
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,8
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
164	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	Puas	83,3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
174	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34	Puas	94,4
175	3	2	2	4	3	3	3	2	1	23	Tidak Puas	63,9
176	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33	Puas	91,7
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0

178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
184	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32	Puas	88,9
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
188	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Puas	97,2
189	2	2	3	4	4	4	4	4	4	31	Puas	86,1
190	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	Puas	97,2
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
192	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	Puas	94,4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
194	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	Puas	83,3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
197	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	Puas	91,7
198	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	Puas	94,4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
201	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	Puas	88,9
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
204	3	4	4	4	4	3	3	3	1	29	Puas	80,6
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,8
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
212	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33	Puas	91,7
213	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
214	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Puas	97,2
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
216	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	Puas	97,2
217	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	Puas	80,6
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
219	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	Puas	94,4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
222	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0

224	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33	Puas	91,7
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
226	3	3	4	4	3	4	4	3	3	31	Puas	86,1
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
228	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	Puas	83,3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
232	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	Puas	88,9
233	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31	Puas	86,1
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
237	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	Puas	91,7
238	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	Puas	86,1
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
240	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
246	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	Puas	94,4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,6
248	3	2	2	4	3	3	3	2	3	25	Tidak Puas	69,4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
251	2	3	2	4	2	3	3	2	2	23	Tidak Puas	63,9
252	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	Puas	94,4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
255	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31	Puas	86,1
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
257	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	Puas	94,4
258	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	Puas	94,4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
261	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	Puas	94,4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
269	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31	Puas	86,1

270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,6
273	3	3	3	4	3	3	4	3	1	27	Tidak Puas	75,0
274	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	Puas	94,4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
276	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
278	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33	Puas	91,7
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
281	4	4	3	4	4	4	3	2	3	31	Puas	86,1
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
283	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	Puas	77,8
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
286	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	Puas	88,9
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
291	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3
292	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	Puas	88,9
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
296	3	3	2	4	3	4	2	2	3	26	Tidak Puas	72,2
297	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	Puas	94,4
298	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31	Puas	86,1
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
301	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	Puas	80,6
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
303	3	3	3	4	3	3	4	3	1	27	Tidak Puas	75,0
304	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	Puas	94,4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
306	3	3	4	4	3	4	4	2	3	30	Puas	83,3
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
309	3	3	4	4	3	4	4	3	3	31	Puas	86,1
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
315	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	Puas	91,7

316	4	3	1	4	3	4	4	4	1	28	Puas	77,8
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
320	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	Tidak Puas	75,0
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
322	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	Puas	86,1
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
324	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33	Puas	91,7
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
326	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	Puas	83,3
327	3	3	3	4	3	3	3	2	1	25	Tidak Puas	69,4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
329	3	2	2	4	3	3	3	2	1	23	Tidak Puas	63,9
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
334	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	Puas	88,9
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
336	3	3	3	4	3	3	3	2	1	25	Tidak Puas	69,4
337	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	Puas	94,4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
340	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34	Puas	94,4
341	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	Puas	80,6
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
344	4	3	1	4	3	4	4	4	1	28	Puas	77,8
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
347	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
348	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30	Puas	83,3
349	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	Tidak Puas	75,0
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
352	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33	Puas	91,7
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
356	3	3	2	4	4	4	2	2	3	27	Tidak Puas	75,0
357	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
361	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	Puas	94,4

362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
363	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
365	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	Puas	94,4
366	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	Puas	94,4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
368	3	3	3	1	3	4	3	3	3	26	Tidak Puas	72,2
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
370	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	Puas	94,4
371	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	Puas	97,2
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Puas	100,0
378	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	Puas	94,4
											Puas	94,01
Σ	1418	1435	1371	1495	1418	1433	1439	1394	1390			
NRR	3,75	3,80	3,63	3,96	3,75	3,79	3,81	3,69	3,68			3,76
ME	4	4	4	4	4	4	4	4	4			36
SD	0,46	0,45	0,61	0,30	0,45	0,41	0,41	0,58	0,68			
IKM	93,78	94,91	90,67	98,88	93,78	94,78	95,17	92,20	91,93			94,01

Lampiran III
Hasil Analisa Data SKM

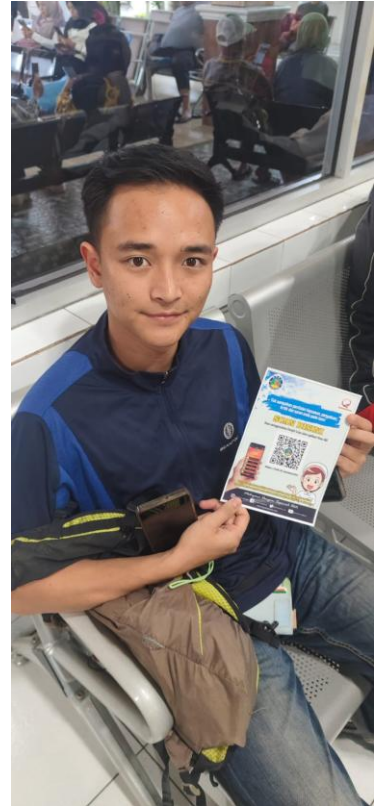
NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
P1	Persyaratan	93,78	A
P2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,91	A
P3	Waktu Penyelesaian	90,67	A
P4	Biaya/Tarif	98,88	A
P5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,78	A
P6	Kompetensi Pelaksana	94,78	A
P7	Perilaku Pelaksana	95,17	A
P8	Sarana dan Prasarana	92,20	A
P9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,93	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 IV
Dokumentasi Pelaksanaan SKM TW I Tahun 2026





Yuk sampaikan penilaian kepuasan, pengaduan, kritik dan saran anda pada kami

SCAN DISINI

Scan menggunakan Google Lens atau aplikasi Scan QR



<https://lynk.id/salamun203>



**Terima kasih atas partisipasi dan penilaian yang telah anda berikan
masukan Anda sangat bermanfaat untuk kemajuan RS AU dr. M. Salamun**

Melayani Dengan Sepenuh Hati



@rsauidr.m.salamun @rsaum.salamun @rsaum.salamun_on @rsauidr.m.salamun

www.rsauksalamun.com