LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I
RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PEMERINTAH ACEH
TAHUN 2023

RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK
PEMERINTAH ACEH

DAFTAR ISI

Halaman

Kata Pengantar ……..... i
Daftar Isi……..……..... iv
BAB I. PENDAHULUAN.....……..... 1
1.1. Latar Belakang…….....……..... 1
1.2. Dasar Hukum……..... 4
1.3. Pengertian Umum……..... 5
1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan..... 8
1.5. Manfaat..... 9
1.6. Hasil yang ingin dicapai..... 11

BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN..... 12
2.1. Ruang Lingkup..... 12
2.2. Tahapan kegiatan survei..... 17
2.2.1 Persiapan ……..... 18
2.2.2 Pengumpulan Data..... 21
2.2.3 Pengolahan dan Analisa data..... 23

BAB III. HASIL PENGUKURAN..... 25
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan..... 25

BAB IV. PENUTUP ……..... 33
4.1. Kesimpulan.....
33
4.2. Rekomendasi.....34

DAFTAR TABEL:
1. Jenis Kelamin Responden……..…..... 14
2. Umur Responden ……..... 15
3. Berdasarkan Pekerjaan Responden ……..... 16
4. Tahapan Kegiatan Survei..... 17
5. Pembagian Kuesioner Berdasarkan Jumlah Setiap Ruang……..... 22
6. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... 27

7. Nilai Persepsi Responden Terhadap 9 Unsur Pelayanan Publik Pada BLUD – RSIA Tahun 2019…............................ 29

LAMPIRAN:

1. Pengolahan SKM per Responden dan Responden Pelayanan Masyarakat Semester I Tahun 2019......…................................ 37
2. Kuesioner sesuai dengan PERMENPAN dan Birokrasi No. 14 Tahun 2017...................…... 45

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kita panjatkan kepada ALLAH Subhanahu Wataala, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi pemerintah dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan sekaligus merupakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten, transparan dan akun tabilitas dengan memperlihatkan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik (Publik Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. namun pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, birokarasi sudah

mengusahakan dengan berbagai cara dan upaya dalam perbaikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Ibu dan Anak yang dilaksanakan pada Semester I (Satu) ini merupakan yang Pertama kalinya dilakukan pada Tahun 2023. Kegiatan ini dilakukan secara swakelola oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak yang dikoordinir oleh Bidang Penunjang Medis Seksi Pengendalian Mutu Rumah Sakit Ibu dan Anak.

Berdasarkan hasil survei ini disusun nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang menggambarkan persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Ibu dan Anak, dengan membagikan kuesioner kepuasan masyarakat.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 ini menyajikan data ringkas mengenai nilai Survei Kepuasan Masyarakat (Nilai SKM) terhadap pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak, Selain itu disajikan juga nilai rata-rata unsur-unsur layanan yang masih harus dibenahi pada unit pelayanan.

Kami menyadari bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Unit Pelayanan Publik (UPP), khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Banda Aceh, 27 Juli 2023
Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak
Pemerintah Aceh

dr. Munawar, Sp.OG (K)
NIP. 197206082000121001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Permasalahan Pelayanan Publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kualitas pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Pelayan yang baik adalah pelayan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau

pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kepemerintahan yang baik (good governance). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut perlu disusun Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Rumah Sakit Ibu dan Anak.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik,
c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
e. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
g. Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.

h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 16 Tahun 2014. tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggeraan Pelayanan Publik.

i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 1 Tahun 2015. tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggeraan Pelayanan Publik.

j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017. tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

k. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang

diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan public.

b. Penyelenggaraan pelayanan public adalah setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga indenpenden yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.

c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

d. Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan public.

e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintahan termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

f. Pemberi Pelayanan Publik adalah Pengawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apa pun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan public, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.

k. Responden adalah penerima pelayanan public yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan.

Survey Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun tujuan dari kegiatan penyusunan dan pengukuran SKM ini adalah:

a. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
b. Untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Ibu dan Anak kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

c. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
d. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Ibu dan Anak
e. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak

1.4. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasam Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermamfaat bagi penerima pelayanan, Manfaat tersebut antara lain:

a. Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh lembaga pelayanan public secara periodik.
b. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.

c. Diketahuinya hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh.
d. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
e. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public.
f. Masyarakat dapat mengetahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh.
g. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh.
h. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan.
i. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

j. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

k. Memberi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan secara optimal.

l. Mendorong penyelenggara pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelanyalanan yang diberikan di Rumah Sakit.

1.5. Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh, secara rinci akan diperoleh Informasi tentang nilai masing-masing unsur layanan sehingga diketahui unsur mana yang masih kurang dan unsur mana yang telah baik, kemudian yang paling penting adalah mendapatkan saran-saran dan masukan dari masyarakat dalam rangka Peningkatan mutu pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, memuat 9 unsur layanan yang menjadi pertanyaan, mencakup tentang:

a) Persyaratan Layanan
b) Kemudahan Prosedur
c) Kecepatan waktu Pelayanan
d) Kewajaran Biaya/Tarif Layanan
e) Kesesuaian produk Pelayanan dengan hasil
f) Kompetensi/Kemampuan petugas Layanan
g) Kesopanan dan Keramahan Layanan
h) Tersedianya Maklumat Layanan
i) Penanganan Pengaduan pengguna Layanan.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. 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.
e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

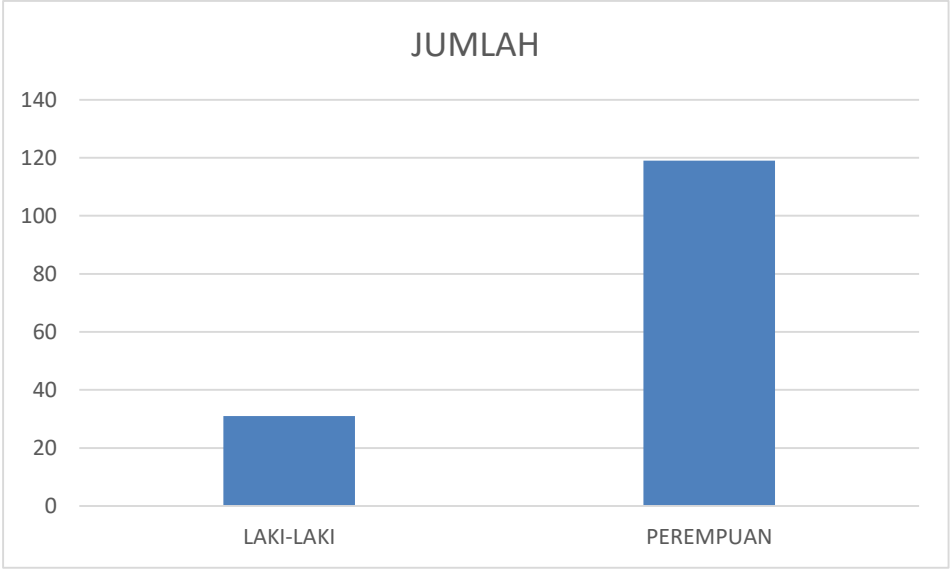
h. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dari jumlah responden sebanyak 150 Responden dengan berpedoman pada 9 unsur dikelompokkan menurut:

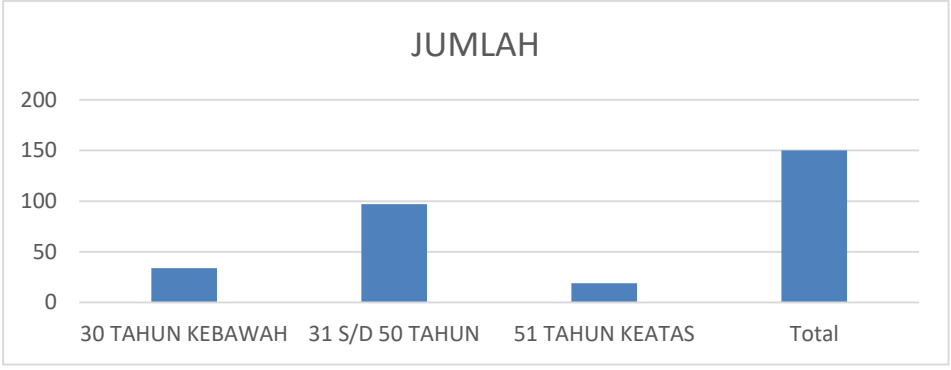
Tabel: 1. Jenis Kelamin Responden yaitu:

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1	LAKI-LAKI	31 orang
2	PEREMPUAN	119 orang
	Jumlah	**150**



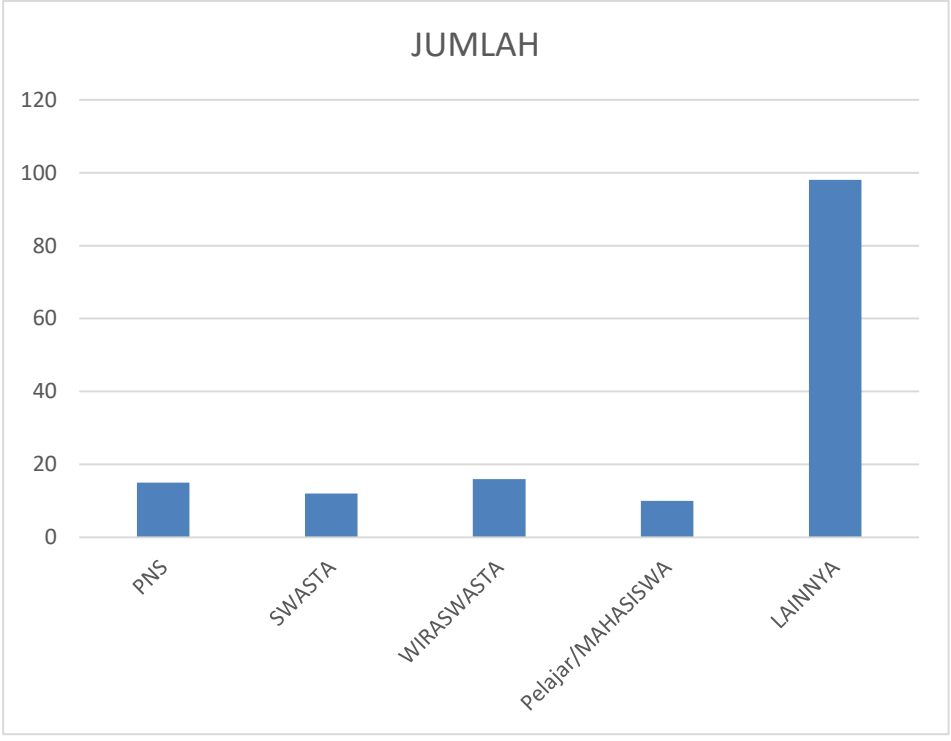
Tabel: 2. Umur Responden yaitu:

NO	UMUR	JUMLAH
1	30 TAHUN KEBAWAH	34
2	31 S/D 50 TAHUN	97
3	51 TAHUN KEATAS	19
	Total	**150**



Tabel: 3. Berdasarkan Pekerjaan Responden yaitu:

No	PEKERJAAN	JUMLAH
1	PNS	15 Orang
2	SWASTA	12 Orang
3	WIRASWASTA	16 Orang
4	MAHASISWA	10 Orang
5	LAINNYA	97 Orang
	Total	**150 Orang**



2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut:

PERSIAPAN

PENGUMPULAN DATA

PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

PENYUSUNAN LAPORAN

Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1. Persiapan

1. Pemberitahuan pelaksanaan survei dengan membagikan kuesioner kepada peserta yang hadir ke Rumah Sakit Ibu dan Anak setiap 6 (enam) bulan sekali.
2. Dalam pembahasan kuesiorner, pihak Rumah Sakit berkonsultasi dengan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Aceh melakukan konsultasi dan koordinasi.

a). Penyiapan Bahan

1) Kuesioner.

   Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) Bagain dari kuesioner.

   Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I: Identifikasi responden meliputi Jenis kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan, bertujuan untuk

menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unut pelayanan instansi Pemerintah.

Bagian II: Indentifikasi pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk jawaban.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik, **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang** B**aik** diberi nilai persepsi **2**, B**aik** diberi nilai persepsi **3, sangat baik** diberi nilai persepsi **4**. Penilaian terhadap unsur prosudur pelayanan, bila;

a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya tidak efektif.

c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit, tetapi masih perlu diefektifkan.

d) Diberi nilai 4 (Sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b). Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengguna layanan pada Rumah sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh, khususnya pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang berobat atau sudah berobat paling lama 2 (dua) bulan terakhir mendapat pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh.

c). Metode pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan pada Rumah sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh, yang masuk kriteria responden di setiap lokasi penelitian rumah sakit.

2.2.1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan oleh keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, nomor 14 tahun 2017.

Sampel pada suvei ini sebanyak 150 responden. Dasar penetapan jumlah responden didapat dari (jumlah unsur pertanyaan + 1) x 15, sehingga jumlah responden adalah (9 + 1) x 15 = 150. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei.

Responden yang diwawancarai adalah mencakup dari ruangan rawat inap, dari poli klinik, Penunjang Medis dan ruang tunggu Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh.

Survei ini meliputi pelayanan pada Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan dan Penunjang. Jumlah ruangan sebanyak 15 ruang pelayanan dan 1 (satu) ruang tunggu dengan secara statistik cukup representatif untuk menggambarkan tingkat pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Nama-nama Ruangan sebagai sampel beserta jumlah responden yang diwawancara selengkapnya adalah sebagai berikut :

Tabel: 4. Jumlah Kuesioner Berdasarkan Ruangan

NO	NAMA RUANGAN	JUMLAH
1	Poliklinik Umum	5 responden
2	Poliklinik Kebidanan	15 responden
3	Fisioterapi dan Rehabilitasi Medik	5 responden
4	Instalasi Radiologi	5 responden
5	Poliklinik Bedah	5 responden
6	Poliklinik Anak	15 responden
7	Poliklinik Imunisasi dan Laktasi	10 responden
8	Ruang Bersalin	10 responden
9	NICU/PICU	10 responden
10	Ruang Rawat Ibu	15 responden
11	Ruang Rawat Anak	5 responden
12	Ruang Rawat Kelas I	15 responden
13	ICU	5 responden
14	IGD	15 responden
15	Ruang Tunggu RM dan Poli	15 responden
	TOTAL	**150 kuesioner**

2.2.2. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional.

Data jawaban dari masyarakat yang telah di isi dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

2.2.3. Penyusunan Laporan

Sesudah mewawancarai Responden baik di ruang nginap, poli klinik, penunjang medis dan responden diruang tunggu pasien, petugas mengumpulkan data tersebut dan mengolah, menyajikan dan melaporkan.

Hasil dari survei Indek Kepuasan Masyarakat dilaporkan setiap semesteran (tiap 6 bulan) sekali dan ini dilaporkan kepada Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh, Biro Organisasi Sekda Aceh dan kepada Kementrian Kesehatan Republik Indonesia serta Arsip Rumah Sakit Ibu dan Anak.

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan public ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil Survei disusun dalam bentuk dokumentasi atau dinarasikan dalam bentuk Laporan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisa lebih lanjut. Dari hasil pengolahan kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Hasil Pengukuran berdasarkan 9 unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

a. Persyaratan
b. Prosedur
c. Waktu Pelayanan
d. Biaya / Tarif
e. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan
f. Kompetensi Pelaksana

g. Perilaku Pelaksana

h. Maklumat Pelayanan

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah “nilai rata-rata tertimbang“ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{Bobot Nilai Rata} - \textbf{Rata Tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\textbf{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\textbf{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\textbf{Total Unsur yang Terisi}}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\textbf{Indeks Per Unsur} = \textbf{Nilai Unsur Pelayanan X Bobot NRR Tertimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM antara 25 - 100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu :

Nilai SKM Konversi Per Unsur = Nilai Indeks Per Unsur X 25

Nilai SKM Konversi merupakan cerminan dari kinerja unit pelayanan. Kinerja unit pelayanan dinilai **Sangat Baik** jika Nilai SKM Konversi antara 88,31- 100; interval 76,61 - 88,30 dinilai **Baik**; interval 65,00 - 76,60 dinilai **Kurang Baik** dan antara 25.00 - 64,99 dinilai **Tidak baik.**

Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25.00 -64.99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3,065 - 3,532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3,533 - 4,00	88.31 - 100,00	A	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh yaitu berada dalam interval kategori **88.31 - 100,00**. Sesuai dengan kategorisasi SK Menpan No 14 Tahun 2017, mutu pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak termasuk kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai SKM Konversi yang diraih RSIA sebesar 82**,5.**

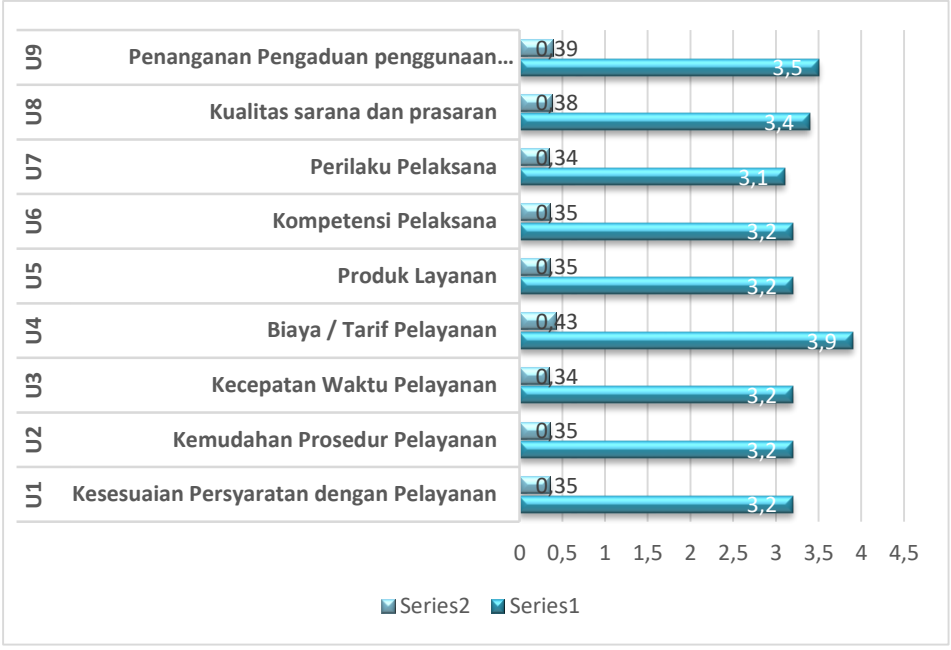
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Konversi ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 yang mencapai **84,5.** Hal ini menunjukkan bahwa karena adanya penurunan dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak.

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak yang dinilai masyarakat sudah Sangat baik yaitu Biaya/Tarif Pelayanan (NRR 3.9) Unsur layanan yang masih kurang baik pada Prilaku Pelaksanaan (NRR 3.1)

Nilai rata-rata persepsi responden per unsur layanan lebih lengkap dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai Persepsi Responden Terhadap 9 Unsur Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan	3.2	0.35
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.2	0.35
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.2	0.34
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.9	0.43
U5	Produk Layanan	3.2	0.35
U6	Kompetensi Pelaksana	3.2	0.35
U7	Perilaku Pelaksana	3.1	0.34
U8	Kualitas sarana prasarana	3.4	0.38
U9	Penanganan Pengaduan pengguna layanan	3.5	0.39
	JUMLAH		3.3
	NILAI SKM UNIT PELAYANAN		82.5



Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: (3.2 x 0,111) + (3.2 x 0,111) + (3.9 x 0,111) + (3.9 x 0,111) + (3.2 x 0,111) + (3.2 x 0,111) + (3 .1 x 0,111) + (3.4 x 0,111) + (3.5 x 0,111) =29.747 Nilai survei adalah **3.3**

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = 3,3 x 25 = **82.5**

b. Mutu pelayanan **B.**

c. Kinerja unit pelayanan Memuaskan

Rata-rata nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3.5 atau kurang merupakan unsur-unsur pelayanan yang masih lemah dan memerlukan perbaikan.

Dari table 8 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata Rata (NRR) tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan (nilai rata-rata = 3,9), sedangkan Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah Prilaku Pelaksanaan (NRR 3.1). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif Pelayanan (nilai rata-rata = 3,5), sedangkan pada unsur Prosudur pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3.1 nilai **Baik** (dengan nilai rata-rata **(76.61 – 88.30**). Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur Biaya/Tarif Pelayanan tersebut pada umumnya **Sangat Baik** dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur Penanganan Pengaduan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dan 1 perlu ditingkatkan Perilaku Pelaksana.

Dari 9 (Sembilan) unsur yang telah ditetapkan terdapat nilai rata-rata (NRR) mencukupi 8 (Delapan) unsur dengan nilai pelayanan diatas 3.2 dengan mutu pelayanan **B** (**Baik)** di Rumah Sakit Ibu dan Anak.

Semua (Sembilan) unsur lainnya yang berada pada kategori sudah baik dan nilai rata-rata diatas 3.065 terdiri atas unsur-unsur:

1. Biaya/Tarif Pelayanan (NRR 3.9)
2. Penanganan Pengaduan (NRR 3.5)
3. Kualitas sarana prasarna (NRR 3.4)
4. Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan (NRR 3.2)
5. Kemudahan Prosedur Pelayanan (NRR 3.2)
6. Kecepatan Waktu Pelayanan (NRR 3.2)
7. Produk Pelayanan (NRR 3.2)
8. Kompetensi Pelaksanaan (NRR 3.2)
9. Prilaku Pelaksanaan (NRR 3.1)

BAB IV
PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh Tahun 2023 Semester I (Satu) adalah sebagai berikut:

a. Semua (Sembilan) unsur yang berada pada kategori sudah **BAIK** dan nilai rata-rata diatas 3.3 terdiri atas unsur-unsur:

1. Biaya/Tarif Pelayanan (NRR 3.9)
2. Penanganan Pengaduan (NRR 3.5)
3. Kualitas sarana prasarna (NRR 3.4)
4. Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan (NRR 3.2)
5. Kemudahan Prosedur Pelayanan (NRR 3.2)
6. Kecepatan Waktu Pelayanan (NRR 3.2)
7. Produk Pelayanan (NRR 3.2)
8. Kompetensi Pelaksanaan (NRR 3.2)
9. Prilaku Pelaksanaan (NRR 3.1)

Nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Ibu dan Anak Tahun 2023 Semester I (Satu) mendapat nilai sebesar **82,5**

yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan “**Baik**” dengan nilai huruf **“B”.**

b. Nilai unsur pelayanan terendah adalah Prilaku Pelaksanaan (NRR 3.1), Sedangkan yang tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan (NRR 3,9).

c. Nilai SKM Konversi ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Lalu di Tahun 2022 dengan nilai unsur sebesar **84.2.**

4.2. Rekomendasi

a. Perlu upaya untuk menindak lanjuti unsur-unsur yang masih belum memenuhi harapan masyarakat terutama terhadap unsur Prilaku Pelaksanaan (NRR 3.1).

b. Perlunya keteladanan, komitmen dan penegakan kedisiplinan terhadap semua pegawai kembali mengacu pada maklumat pelayanan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kedisiplinan dan kepastian jadwal pelayanan.

c. Agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang, sehingga terdapat pemahaman yang baik dari pelanggan terhadap proses dan prosedur serta waktu pelayanan.
d. Membangun komunikasi yang tepat dengan masyarakat selaku pengguna jasa sesuai dengan tingkat pemahamannya, sehingga masyarakat tidak salah dalam menerima informasi.
e. Perlu melakukan tindakan perbaikan kepatuhan petugas terhadap jadwal pelayanan yang telah ditetapkan.
f. Perlu peningkatan terhadap unsur pelayanan yang masih rendah sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik agar ditingkatkan.
g. Perlu kiranya penambahan dokter Spesialis dan Sub Spesialis yang definitif guna meningkatkan Mutu Pelayanan.
h. Perlu upaya untuk mempertahankan Biaya/Tarif Pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan

informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.

i. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh Tahun 2023 Semester I 9 (Satu) sebagai upaya untuk mendapatkan masukan perbaikan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.

LAMPIRAN 1. PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2023.

UNIT PELAYANAN : RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PEMERINTAH ACEH

ALAMAT JL. PROF. A. MADJID IBRAHIM I NO. 3 BANDA ACEH

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
3	3	3	2	4	3	3	2	3	3
4	3	3	1	3	3	3	3	3	3
5	2	3	2	3	3	1	2	2	2
6	4	4	3	3	3	4	3	4	4
7	4	3	2	4	4	4	4	4	4
8	3	4	2	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	4	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4

15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	4	4	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	4	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	4	3	3	3
32	3	3	4	4	4	4	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3
35	4	4	3	4	3	3	3	3	3

36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	4	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4
42	4	3	4	4	4	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4
51	4	4	4	3	4	4	3	4	4
52	3	3	2	4	3	4	3	3	3
53	3	3	4	4	3	2	2	4	3
54	3	3	2	3	3	2	3	3	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	2
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4

57	4	3	3	4	3	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	3	3	4	4	3	3	3	4	4
60	2	3	3	4	3	3	3	4	4
61	4	3	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	3	3	3	4	3	3	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	2	4	3	3	3	2	3
73	4	4	4	4	3	4	4	4	2
74	3	3	4	4	3	4	3	4	4
75	4	4	3	4	4	3	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	4	4

78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	4	4	3	4	4
80	3	3	4	4	3	3	3	4	4
81	3	3	2	4	2	2	3	3	2
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	4	4	3	3	3	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	4	3	3	4	3
87	3	3	4	4	3	3	3	3	3
88	3	3	4	4	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	3	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	4	3	4	3	3	4	4	3
93	3	4	3	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	4	4	3	3	3	4	4
97	3	3	4	4	3	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	3	3	4	4

99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	4
101	3	3	4	4	3	3	3	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	3	3	3	4	3	3	4	4	4
104	3	3	4	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	4
111	3	3	4	4	3	3	3	4	4
112	3	3	4	4	3	3	3	3	3
113	3	3	4	4	3	3	3	3	3
114	3	3	4	4	3	3	3	3	3
115	3	3	4	4	3	3	3	3	3
116	3	3	3	4	3	4	3	4	4
117	3	3	4	4	3	3	3	4	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4

120	3	3	4	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	4	4
122	3	3	4	4	3	3	3	4	4
123	3	3	4	4	3	3	3	4	4
124	3	3	4	4	3	3	3	4	4
125	3	3	4	4	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	4	3	2	4	3	3	3	1	4
132	3	4	3	4	3	3	3	2	2
133	3	3	2	4	3	3	2	2	2
134	3	3	3	3	4	3	3	3	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	3	3	3	4	3	3	2	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	4	4
140	3	3	3	4	3	3	4	3	4

141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	4	3	4	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur	472	474	478	585	477	472	465	516	523
NRR=Nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi	3.147	3.160	3.187	3.900	3.180	3.147	3.100	3.440	3.487
NRR Tertimbang per unsur = NRr per unsur x 0.111	0.349	0.351	0.354	0.433	0.353	0.349	0.344	0.382	0.387

Lampiran 2: Kuesioner sesuai dengan Permenpan dan Reformasi Borokrasi No.14 tahun 2017

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK

BIDANG: BIDANG PENUNJANG MEDIS, KASIE PENGENDALIAN MUTU RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK.
UNIT PELAYANAN: RUMAH SAKIT IBUDAN ANAK (BLUD-RSIA)
ALAMAT: JL. PROF. A. MADJID IBRAHIM I NO. 3 BANDA ACEH TELEPON(0651)637433-637796-638284, FAX. (0651) 638331

(Banda Aceh,…… 20…….)

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) *(Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)*			Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	……		☐☐☐
Umur	…… Tahun		☐☐☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki – laki	2. Perempuan	☐

Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3.Wiraswasta/Usahawan	4.Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jabatan masyarakat/responden)

		P*)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayananya di RSIA ini. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di RSIA ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Banyak tepatnya	 1 2

	d. Selalu tepat	3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercamtum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di RSIA a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten	 1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Saudara Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana	

	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4