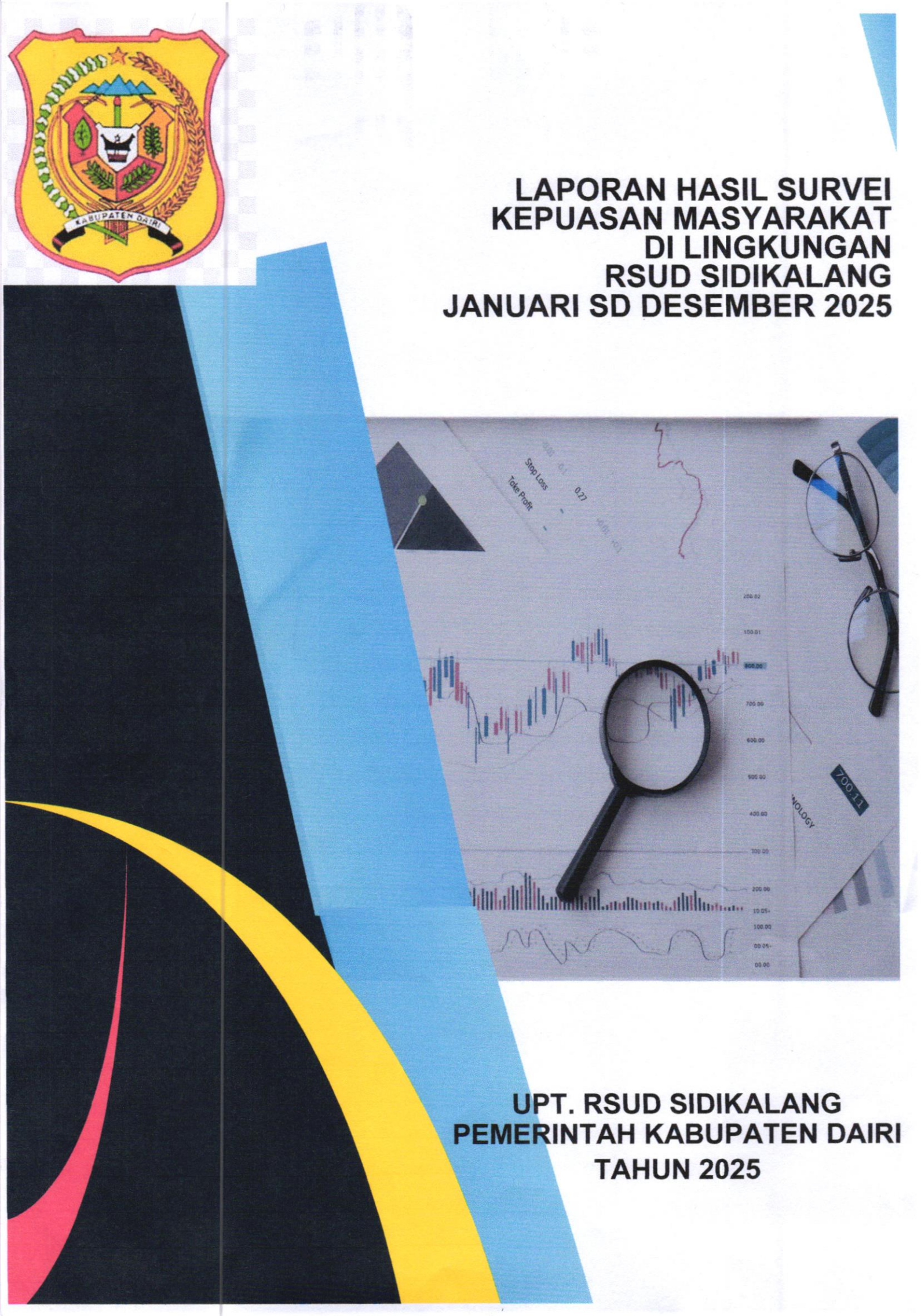
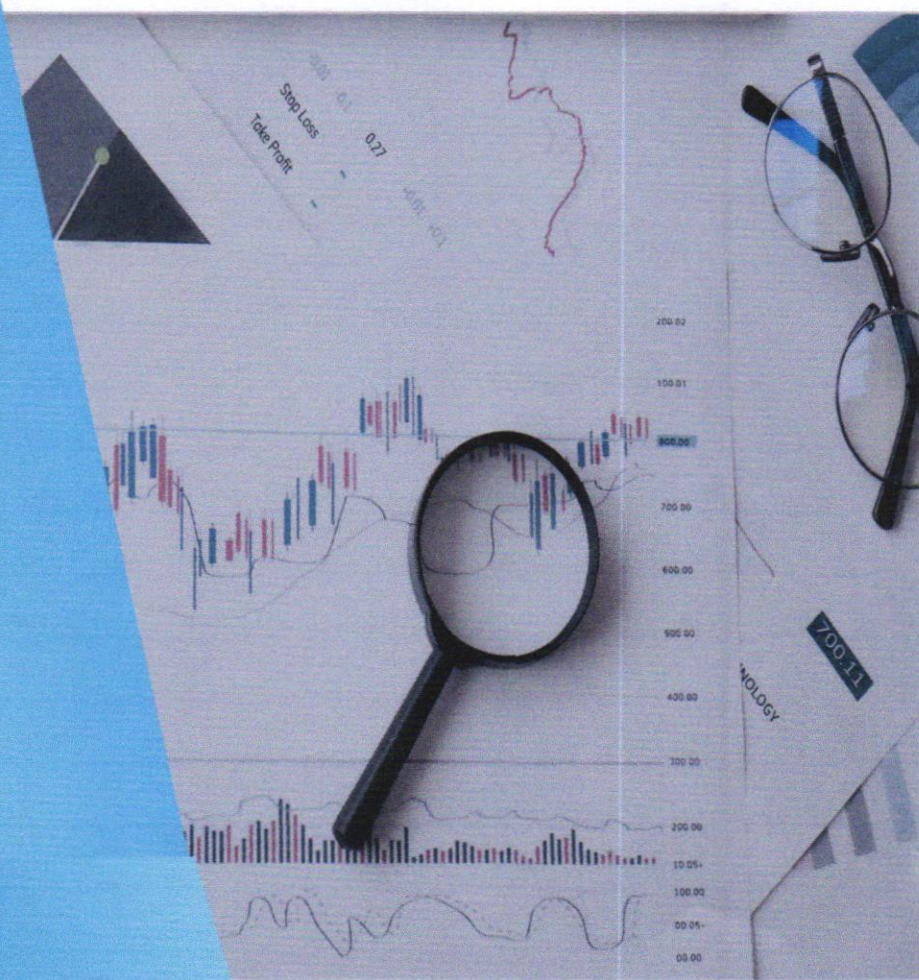




LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN RSUD SIDIKALANG JANUARI SD DESEMBER 2025



**UPT. RSUD SIDIKALANG
PEMERINTAH KABUPATEN DAIRI
TAHUN 2025**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dimana Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang merupakan salah satu lokus pelayanan publik yang diamanatkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Dairi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Yakni dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2022 ini, Tim Survei Kepuasan Masyarakat melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat merupakan acuan bagi RSUD Sidikalang dalam menyusun survei kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di RSUD Sidikalang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Metode Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Persiapan, terdiri dari :
 1. Penyusunan daftar pertanyaan instrument survey;
 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
 3. Menentukan responden
 4. Penggandaan daftar pertanyaan survey;
- b. Pelaksanaan Pengumpulan Data
 1. Daftar pertanyaan survey yang dibagikan kepada responden;
 2. Setelah diisi oleh responden , daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan;
 3. Lokasi Pengumpulan data dapat dilakukan di
 - a. Lokasi masing-masing unit pelayanan
 - b. Lingkungan perumahan atau tempat berkumpulnya masyarakat;
 - c. Lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksanaan survey;
 4. Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survey antara lain:
 - a. kuesioner dengan tatap muka;
 - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
 - d. Diskusi kelompok terfokus;
 - e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam;
- c. Pengolahan data, terdiri dari :
 1. Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT

A. SEJARAH DAN KEDUDUKAN RUMAH SAKIT

Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang merupakan satu- satunya rumah sakit di Kabupaten Dairi yang berdiri pada zaman penjajahan Belanda. Pada awal berdiri rumah sakit ini berlokasi di Jalan Rumah Sakit Lama yang diperuntukkan khusus untuk pasien tahanan tentara Belanda. Namun seiring waktu, rumah sakit tersebut juga melayani masyarakat umum. Sesudah kemerdekaan status kepemilikan atas Rumah Sakit Sidikalang diambil alih oleh Pemerintah yang dalam perjalanannya menjadi Rumah Sakit Umum kelas D sampai tahun 1993. Pada tahun 1982 direncanakan relokasi RSUD Sidikalang ke Jalan Rumah Sakit Nomor 19 diatas areal ± 2 Ha. Dimulaidengan pembangunan poliklinik, hingga tahun 1983 pembangunan rumah sakit yang baru tersebut selesai dan diresmikan penggunaannya pada tanggal 5 September 1983 oleh Gubernur Sumatera Utara.

Pada saat diresmikan menjadi RSUD tipe C sesuai dengan SK Menkes Nomor: 94/Menkes/SK/II/1994, RSUD Sidikalang belum memiliki dokter spesialis untuk melayani pasien yang ada hanya dokter umum dan PPDS. Pada tahun 2004 ada 2 (dua) orang dokter spesialis yakni dokter spesialis penyakit dalam dan dokter spesialis obstetri & ginekologi. Pada tahun 2006 dokter spesialis untuk 4 (empat) jenis pelayanan dasar sebagai prasyarat Rumah Sakit Umum Pemerintah kelas C sudah terpenuhi, yakni: dokter spesialis penyakit dalam, dokter spesialis obstetri & ginekologi, dokter spesialis anak, dan dokter spesialis bedah. Pada tahun 2008, selain 4 jenis pelayanan spesialis tersebut, ada penambahan jenis pelayanan spesialis lainnya yakni, spesialis THT (Telinga Hidung Tenggorokan), dan spesialis Patologi Klinik. Penambahan dokter spesialis terus diupayakan,

hingga saat ini sudah tersedia dokter spesialis paru, dokter spesialis kejiwaan, dokter spesialis jantung, dokter spesialis radiologi dan dokter spesialis anastesi.

Seiring dengan berjalannya waktu, rumah sakit ini tumbuh dan berkembang, berbagai fasilitas sarana dan standarisasi pelayanan diupayakan untuk memenuhi peningkatan mutu pelayanan yang baik. Pada tanggal 19 Januari 2009 RSUD Sidikalang menjadi rumah sakit yang terakreditasi penuh untuk 5 (lima) jenis kegiatan pelayanan dasar atas penilaian Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yakni: Pelayanan

Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Keperawatan, Pelayanan Gawat Darurat, dan Rekam Medik yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Pada tahun 2018 RSUD Sidikalang telah memenuhi standar akreditasi rumah sakit dan dinyatakan lulus tingkat PERDANA (bintang 1) dengan 4 kelompok kerja pelayanan yaitu:

- Hak Pasien dan Keluarga (HPK),
- Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI),
- Kompetensi dan Kewenangan Staf (KKS) dan,
- Sasaran Keselamatan Pasien (SKP).

Pada tahun 2019 RSUD Sidikalang sudah melakukan penerapan pengelolaan keuangan BLUD sesuai dengan Keputusan Bupati Dairi Nomor 96/440/II/2018 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sebagai Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Pada November 2022 RSUD Sidikalang dinyatakan lulus akreditasi tingkat Paripurna (bintang lima) sesuai Standar Akreditasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2022.

B. Letak Geografis

RSUD Sidikalang terletak di:

Jalan : Jalan Rumah Sakit No. 19 Sidikalang Kab. Dairi
Kelurahan : Sidikalang
Kecamatan : Sidikalang
Kelurahan : Batang Beruh

Berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara : Jalan Rumah Sakit Sidikalang
2. Sebelah Timur : Jalan Empat Lima Sidikalang
3. Sebelah Selatan : Pemukiman warga
4. Sebelah Barat : Jalan Empat Enam Sidikalang

Telp : 62-627-21096

Facsimile (Fax) : 62-627-21096

Email : rsud.sidikalang@gmail.com

Luas Lahan : 18.696 m²

Luas Bangunan : 9090.15 m²

Pemilik/ Pengelola: Pemerintah Daerah Kabupaten Dairi

C. Visi dan Misi RSUD Sidikalang

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Kabupaten Dairi tersebut diatas, RSUD Sidikalang menetapkan Visi sebagai berikut:

**“ MENJADI RUMAH SAKIT YANG UNGGUL DALAM PELAYANAN,
MUDAH DAN TERJANGKAU ”**

Dasar pemikiran yang terkandung dalam **visi** tersebut diatas diuraikan sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Pemerintah adalah rumah sakit pemerintah daerah atau pusat yang kegiatannya memelihara dan meningkatkan kesehatan,

mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan masyarakat.

2. Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sudah melakukan penerapan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).
3. Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang sebagai satu-satunya rumah sakit Pemerintah di Kabupaten Dairi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dengan adanya Misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengenal RSUD Sidikalang dan mengetahui peran dan program-program serta hasil yang diperoleh di masa yang akan datang.

Misi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang adalah sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna, terpadu dan bermutu sesuai standar pelayanan yang berorientasi pada pasien dengan mengutamakan keselamatan pasien.
2. Menyediakan dan mengembangkan sarana dan prasarana rumah sakit dengan fasilitas berstandar nasional dan berteknologi tinggi.
3. Mengembangkan dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan untuk memperoleh sumber daya manusia profesional yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang handal serta berdaya saing.
4. Menerapkan tata kelola klinis dan manajemen rumah sakit yang profesional, akuntabel, transparan yang berbasis teknologi informasi.
5. Mewujudkan rumah sakit yang ramah lingkungan, aman dan nyaman.

D. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang ada di RSUD Sidikalang terdiri dari:

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan Rawat Jalan, meliputi 13 poliklinik, yaitu:
 - Poliklinik Umum
 - Poliklinik Kebidanan dan Kandungan
 - Poliklinik Penyakit Dalam
 - Poliklinik Anak
 - Poliklinik Bedah
 - Poliklinik Gigi
 - Poliklinik Paru dan DOTs
 - Poliklinik Jiwa
 - Poliklinik Jantung
 - Poliklinik Fisioterapi/Rehabilitasi Medik
 - Poliklinik Neurologi
 - Poliklinik THT
 - Poliklinik VCT
3. Pelayanan Rawat Inap, meliputi :
 - Ruang Rawat Inap Kelas I
 - Ruang Rawat Inap Kelas II
 - Ruang Rawat Inap Kelas III
4. Pelayanan Intensive care unit (ICU)
5. Pelayanan Neonatal Intensive Care Unit (NICU)
6. Pelayanan Pediatric Intensive Care Unit (PICU)
7. Pelayanan Bedah Central
8. Pelayanan unit sterilisasi
9. Pelayanan Laboratorium
10. Pelayanan Radiologi
11. Pelayanan Hemodialisa

- 
12. Pelayanan Farmasi
 13. Pelayanan Gizi
 14. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
 15. Pelayanan Pencegahan Pengendalian Infeksi
 16. Pelayanan Rekam Medik
 17. Pelayanan Administrasi dan Manajemen
 18. Pelayanan Ambulance
 19. Pelayanan Laundry
 20. Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
 21. Pelayanan Keamanan dan Parkir
 22. Pelayanan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP)

2.2 SARANA DAN PRASARANA

Jenis bangunan yang terdapat di RSUD Sidikalang terdiri dari:

1. Gedung Instalasi Gawat Darurat.
 2. Gedung Rawat Jalan/Poliklinik, terdiri dari poliklinik umum, poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik obgyn, poliklinik THT, poliklinik anak, poliklinik gigi, poliklinik paru, poliklinik jiwa, poliklinik jantung, poliklinik fisioterapi, poliklinik Neurologi, dan Poliklinik VCT.
 3. Gedung Rawat Inap, terdiri dari 6 ruang yaitu ruang melati, ruang anggrek, ruang melur, ruang dahlia, ruang mawar, ruang flamboyan.
 4. Ruang VK (kamar bersalin).
 5. Gedung Instalasi Farmasi
 6. Gedung Instalasi Radiologi
 7. Gedung Instalasi Laboratorium
 8. Gedung Instalasi Gizi
 9. Kamar Bedah Sentral
 10. Gedung Intensive Care Unit (ICU) dan ICCU
 11. Gedung Rekam Medik
 12. Gedung Hemodialisa
- 

- 
13. Gedung PICU/NICU dan Perinatologi
 14. Ruang EKG
 15. Ruang Fisioterapi
 16. Ruang Isolasi (Rawat Infeksi)
 17. Ruang Jenazah
 18. Ruang Laundry
 19. Ruang Incenerator
 20. Ruang Genset
 21. Ruang Kasir
 22. Ruang Pendaftaran Rawat Inap dan Rawat jalan
 23. Gedung Administrasi/Kantor
 24. Gedung AULA
 25. Ruang SIMRS
 26. Ruang PIPP
 27. Ruang Petugas Kebersihan
 28. Ruang Oksigen Generator
 29. Gedung TPS
 30. Ruang IPSRS (Instalasi Pemeliharaan Sarana Prasarana Rumah Sakit)
 31. Gedung Water Treatment
 32. Gedung Musholla
 33. Ruang Treatmeal

Sarana dan prasarana lain berupa alat medik, penunjang medik, pengolahan limbah padat dan cair, serta peralatan lainnya bersinergi untuk dapat memberikan output berupa pelayanan kesehatan dan pelayanan lainnya yang terbaik kepada masyarakat.

2.3 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

2.3.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan langsung oleh pasien yang bersangkutan dimana kuesioner diisi secara online melalui link simparas.dairikab.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 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 Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang 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 Peraturan Bupati Dairi.
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, ketrampilan 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).

2.3.2 Penetapan Responden

Adapun responden dalam survey kepuasan masyarakat pada UPT.RSUD Sidikalang diambil secara total (total sampling) dimana jumlah responden merupakan seluruh responden yang mengisi kuesioner SKM secara online melalui link simparas.dairikab.go.id yakni sebanyak 550 orang.

2.3.4 Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Masyarakat atau pelanggan yang memberikan jawaban atas kuesioner yang diisi secara online terdiri dari pria dan wanita .Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	F	Persentase (%)
Laki-laki	50	32.68%
Perempuan	103	67.32%
Total	153	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah Perempuan yakni sebanyak 103 orang (67.32%).

Grafik. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

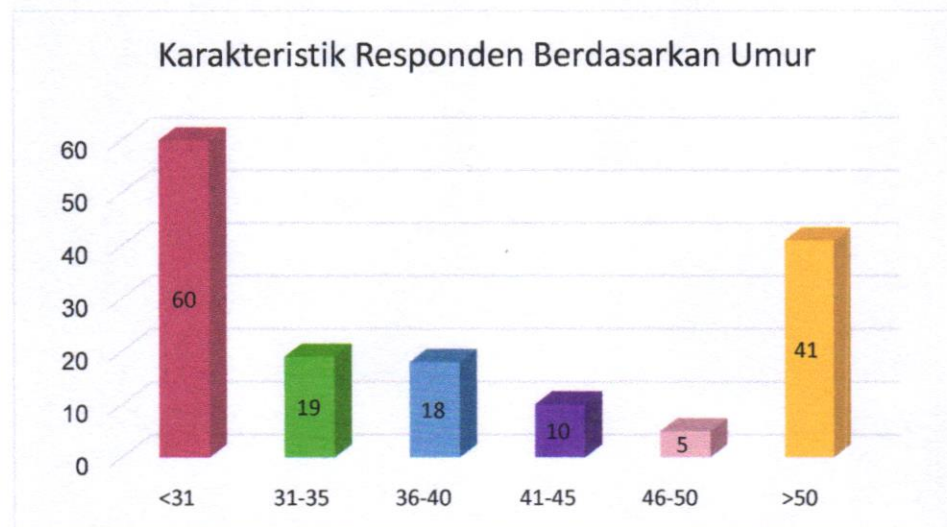
Pelanggan atau responden yang mengisi kuesioner secara online terdiri dari berbagai usia. Jumlah responden berdasarkan usia dapat kita lihat pada table berikut :

Tabel. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Usia (tahun)	F	Persentase (%)
a. <31	60	39.22
b. 31-35	19	12.42
c. 36-40	18	11.76
d. 41-45	10	6.54
e. 46-50	5	3.27
f. >50	41	26.80
Jumlah	153	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden golongan usia yang paling banyak adalah <31 tahun yakni sebanyak 60 orang (39.22%).

Grafik. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

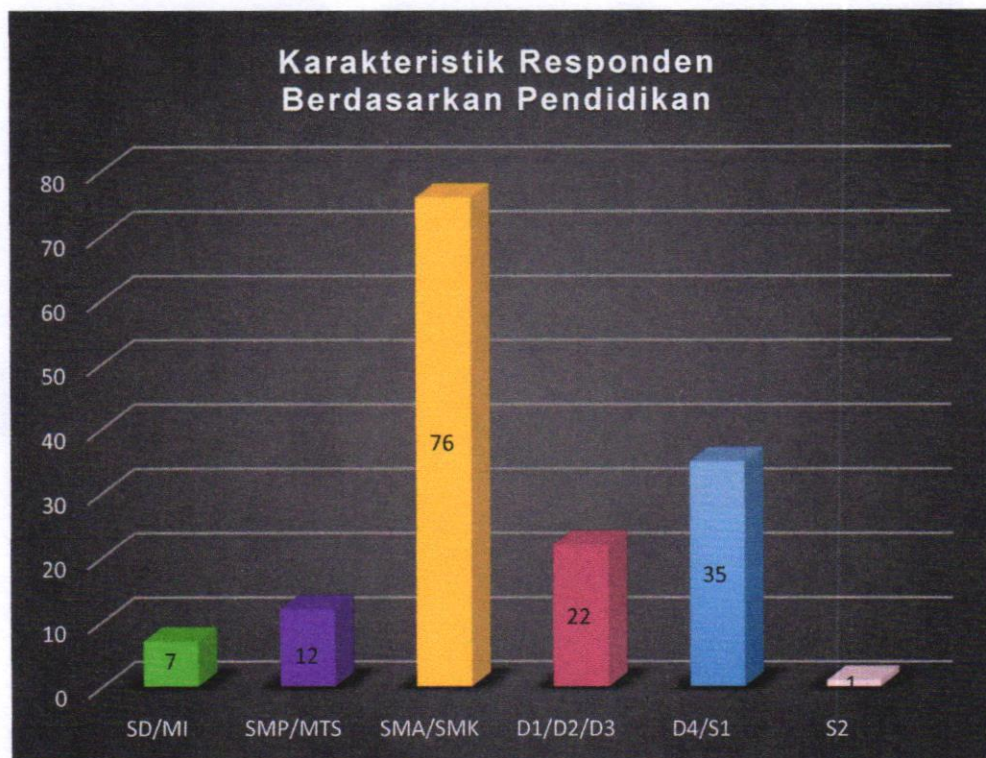
Masyarakat yang memberikan jawaban atas angket yang telah diberikan diklasifikasikan menjadi 6 (enam) srata pendidikan. Kelompok pendidikan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel. Tabel. Distribusi Fredkuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	F	Persentase (%)
SD/MI	7	4.58
SMP/MTS	12	7.84
SMA/SMK	76	49.67
D1/D2/D3	22	14.38
D4/S1	35	22.88
S2	1	0.65
Total	153	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden paling banyak dengan latar belakang pendidikan akhir SMA/SMK yakni sebanyak 76 orang (49.67%).

Grafik. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



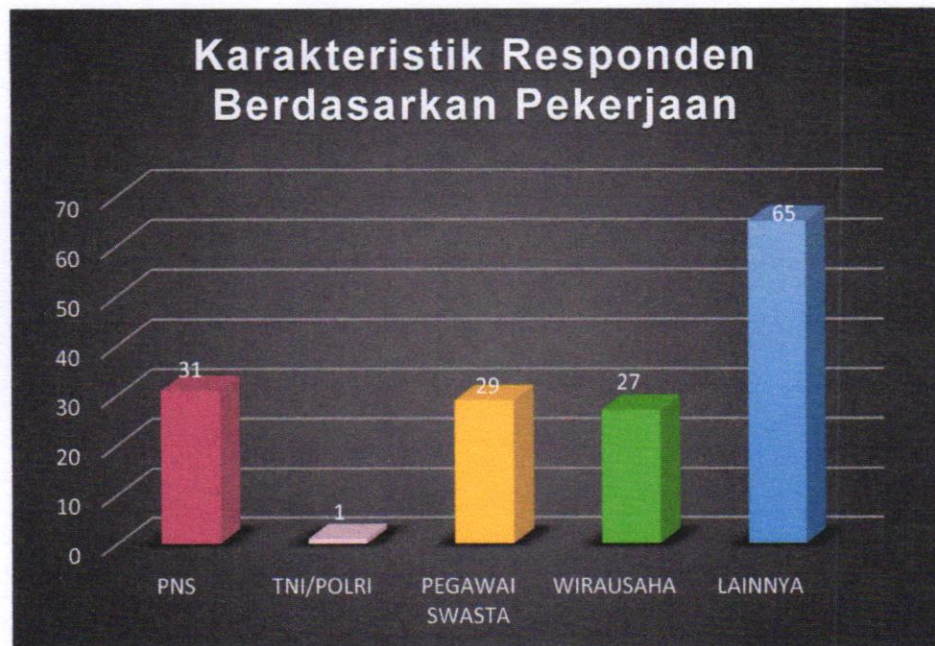
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	F	Persentase (%)
PNS	31	20.26
TNI/POLRI	1	0.65
PEGAWAI SWASTA	29	18.95
WIRAUUSAHA	27	17.65
LAINNYA	65	42.48
TOTAL	153	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan responden paling banyak yakni lainnya sebanyak 65 orang (42.48%).

Grafik. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



2.3.5 Data Kuesioner

Hasil survey dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang tahun 2025 adalah sebagai berikut :

Tabel.Jumlah Nilai Per Unsur,NRR Per Unsur dan SKM

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai /unsur	558	578	577	581	580	579	583	584	579	3.794
NRR/Unsur	3.843	3.778	3.771	3.797	3.791	3.784	3.810	3.817	3.784	
NRR Terhitung Unsur	0.427	0.419	0.419	0.422	0.421	0.420	0.423	0.424	0.420	
IKM Unit Pelayanan										94.840

Keterangan :

U1-U9	Unsur-unsur Pelayanan
NRR	Nilai Rata-rata
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat

*	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang Per Unsur	NRR per Unsur x 0,111=111

Dari hasil survey dan pengolahan data diatas,tampak nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur persyaratan (U1) dengan nilai unsur pelayanan 3.834 (IKM = Sangat Baik).

Secara garis besar, pelayanan di RSUD Sidikalang sudah baik namun masih ada yang menjadi perhatian bagi pihak Rumah Sakit yakni agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui kesanggupan dan kewajiban penyelenggara serta meningkatkan kompetensi petugas dalam melaksanakan pelayanan agar sesuai dengan standart pelayanan.

Kategori IKM unit pelayanan :

- | | |
|--------------------|----------------------|
| a. Sangat Baik (A) | : Nilai 88,31-100,00 |
| b. Baik (B) | : Nilai 76,61-88,30 |
| c. Kurang Baik(C) | : Nilai 65,00-76,60 |
| d. Tidak Baik (D) | : Nilai 25,00-64,99 |

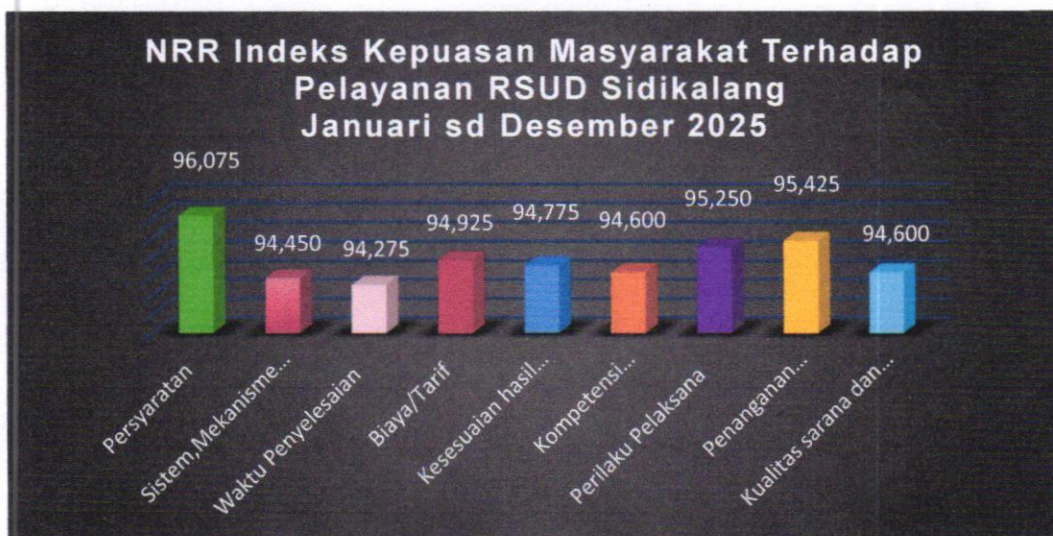
Tabel Persepsi Penilaian Indek Kepuasan Masyarakat

SKM UNIT PELAYANAN :96,065	
Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	88,31-100,00
B (Baik)	76,61-88,30
C (Kurang Baik)	65,00-76,60
D (Tidak Baik)	25,00-64,99

D. Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat
Tabel.Hasil Perhitungan SKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,843	96,075	SANGAT BAIK
U2	Sistem,Mekanisme, dan Prosedur	3,778	94,450	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,771	94,275	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,797	94,925	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,791	94,775	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,784	94,600	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,810	95,250	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	3,817	95,425	SANGAT BAIK
U9	Kualitas sarana dan prasarana RSUD Sidikalang	3,784	94,600	SANGAT BAIK
Hasil SKM/Nilai SKM			94,840	
Mutu Pelayanan/Kinerja Unit Pelayanan		A (SANGAT BAIK)		

Grafik NRR Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD Sidikalang Januari sd Desember 2025



2.4 Saran Perbaikan dari Responden

Secara keseluruhan terdapat beberapa kritik dan saran yang harus diperhatikan terkait bidang Pengembangan RS, Sarana dan Prasarana, diantaranya :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana penunjang medis dan non medis demi kelancaran pelayanan di RSUD Sidikalang seperti kamar mandi dan airnya diperhatikan agar selalu bersih.
2. Perlunya ditingkatkan keramahan petugas agar pasien maupun keluarga pasien mendapatkan kenyamanan.
3. Perlunya ditingkatkan keamanan khususnya pada jam berkunjung sehingga tidak mengganggu ketentraman ataupun kenyamanan pasien.

2.5 Hasil Analisis dan Tindak Lanjut

Berdasarkan jumlah /hasil SKM tahun 2024, nilai IKM berada pada kategori nilai A (SANGAT BAIK) yaitu pada angka 96,065. Dan untuk Januari sd Desember tahun 2025, nilai IKM mejadi 94,840. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD Sidikalang kategori Sangat baik. Meskipun demikian, RSUD Sidikalang harus terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan kedepannya karena selain tanggapan positif, masih terdapat tanggapan negatif terhadap pelayanan di RSUD Sidikalang. Untuk itu, perlu adanya perhatian dan kolaborasi dari berbagai pihak terkhusus dari petugas kesehatan yang secara langsung melayani pasien dan manajemen Rumah Sakit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di RSUD Sidikalang. p

2.6 Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan

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

1. Persyaratan
Dari hasil penelitian unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3,843 (IKM=96,075) masuk dalam Kategori Sangat Baik.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Dari hasil penelitian unsur system, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3,778 (IKM=94,450) masuk dalam Kategori Sangat Baik.
3. Waktu Penyelesaian
Dari hasil penelitian unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,771 (IKM=94,275) masuk dalam kategori Sangat Baik.
4. Biaya /Tarif
Dari hasil penelitian unsur biaya /tariff dengan nilai rata-rata 3,797 (IKM=94,925) masuk dalam kategori Sangat Baik.
5. Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dengan hasil yang diberikan. Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan 3,791 (IKM=94,775) masuk dalam kategori Sangat Baik.
6. Kompetensi Petugas
Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,784 (IKM=94,600) masuk dalam kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Petugas
Dari hasil penelitian unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,810 (IKM=95,250) masuk dalam kategori Sangat Baik.
8. Penanganan Pengaduan
Dari hasil penelitian unsur penanganan pengaduan dengan nilai rata-rata 3,817 (IKM=95,425) masuk dalam kategori Sangat Baik.
9. Kualitas Sarana dan Prasarana
Dari hasil penelitian unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,784 (IKM=94,600) masuk dalam kategori Sangat Baik.

2.7 Perbandingan Hasil Survei

Adapun beberapa rekapitulasi data yang telah dikumpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2024 hingga tahun 2025 adalah sebagai berikut :

Tabel. Jumlah IKM Tahun 2024 dan Januari 2024 sd November 2025

Tahun IKM	Jumlah
Tahun 2024	96,065
Tahun 2025	94,840

B III PENUTUP

Tujuan dilaksanakannya pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Sidikalang atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakannya. Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan di lingkungan RSUD Sidikalang.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Sidikalang dipersepsikan dengan skor nilai sangat baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Sidikalang pada Januari sd Desember 2025 sebesar 94.840. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Sidikalang menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori A atau Sangat Baik. Hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM berkisar antara 88,31-100,00.

Sidikalang, Januari 2026

Direktur RSUD Sidikalang,

dr. Mey Margareta Sitanggang

PEMBINA TK.I

NIP. 19740522 200502 2 001

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIDIKALANG

ALAMAT : JL. RSU NO.19 SIDIKALANG

TELEPON/FAX : 0627-22096

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	2	2	3	3	2	3	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	4	3	4	3	3	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	3	3	4	3	3	4	4	4	3

144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
/Unsur	588	578	577	581	580	579	583	584	579	5229
NRR / Unsur	3.843	3.778	3.771	3.797	3.791	3.784	3.810	3.817	3.784	34.176
NRR tertimbang per unsur	0.427	0.419	0.419	0.422	0.421	0.420	0.423	0.424	0.420	3.794
IKM Unit pelayanan										94.840

Keterangan

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

IKM UNIT PELAYANAN :

94.840

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.843
U2	Prosedur	3.778
U3	Waktu Pelayanan	3.771
U4	Biaya / tarif	3.797
U5	Produk Layanan	3.791
U6	Kompetensi Pelaksana	3.784
U7	Perilaku Pelaksana	3.810
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.817
U9	Sarana dan Prasarana	3.784

DIREKTUR UPT. RSUD SIDIKALANG

dr. MEY MARGARETA SITANGGANG
PEMBINA TK.I
NIP. 19740522 200502 3 001