

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG
KABUPATEN TAPANULI UTARA
SEMESTER 1 TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Semester I Tahun 2026.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup Rumah Sakit Umum Tarutung merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Rumah Sakit sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung kepada masyarakat, oleh karena itu Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat periode Semester I Tahun 2026 ini dilaksanakan pada bulan Juni 2025. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode Semester I Tahun 2026. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung.

Tarutung, Juni 2026

Tim Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Prinsip.....	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN.....	13
1. Kusioner.....	15
2. Hasil Pengolahan Data.....	17
3. Nilai Unsur Pelayanan.....	29
4. Dokumentasi Terkait Pelaksana SKM.....	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan (*pasal 1 ayat (1)*) “Pelayanan Publik 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik”. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bentuk kerjasama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya. Rumah Sakit sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan/pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

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 kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan public akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Tingkat keberhasilan Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Noko 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung. dan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap Mutu dan Kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2026.

Adapun sasaran dilakukan SKM adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.4 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

- **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

- **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

- **Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

- **Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN

2.1. Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan survei kepuasan masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung adalah tim yang sesuai DPA pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 1 Tahun 2026 (Sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kesembilan Unsur yang ditanyakan dalam kuisioner SKM Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung.

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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara pengisian kuisioner melalui tatap muka langsung yang bertempat di Ruang pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung. Dengan ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara berkala dengan jangka waktu tertentu yaitu 1 (Satu) Semester. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari kerja
1	Persiapan	Januari 2026	8
2	Pengumpulan Data	Januari - April 2026	60
3	Pengolahan data dan Analisis Hasil	Mei 2026	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2026	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (Jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung berdasarkan survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Januari - Juni 2026, maka populasi penerima layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dalam kurun waktu 6 Bulan adalah 26.599 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam Semester I SKM adalah 377 orang.

TABEL KREJCIE DAN MORGAN

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 SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu : 377 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

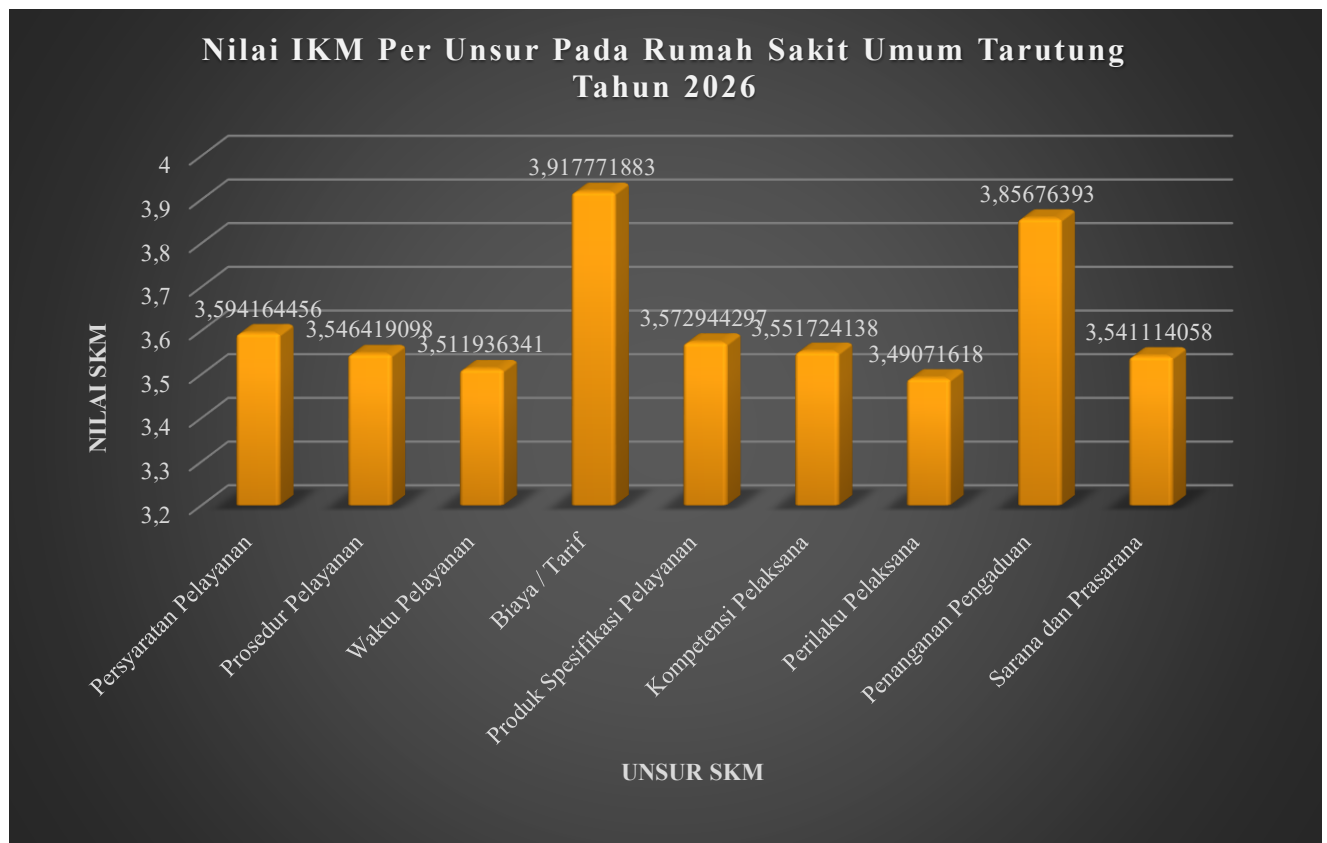
Pengolahan data SKM menggunakan excel olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Umur	15-24 Tahun	30	7.81 %
	25-44 Tahun	89	23.18 %
	45-65 tahun	129	33.59 %
	>65 Tahun	136	35.42 %
J Kel	Laki-laki	196	52.90 %
	Perempuan	181	47.10 %
Pendidikan	SD	32	8.30 %
	SMP	52	13.50 %
	SMA	125	44.20 %
	DIII	47	12.20 %
	S1	80	20.80 %
	S2	4	1%
Pekerjaan	PNS	36	9.40 %
	TNI	2	0.50 %
	POLRI	0	0%
	SWASTA	28	7.3 %
	WIRAUSAHA	35	9.1 %
	PETANI	112	29.10 %
	PELAJAR/MAHASISWA	37	9.6%
	LAINNYA	127	29.68 %

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,59	3,54	3,51	3,91	3,57	3,55	3,49	3,85	3,54
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	A	A
IKM Unit Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung	90,41 (Atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu, 3,49; selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,51 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3,85 dari nilai unsur layanan, lalu Biaya/tarif 3,91, dan Persyaratan pendaftaran mendapatkan nilai 3,59.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Perilaku Pelaksana pelayanan tentang etika dan etos kerja petugas baik Keramahan dan komunikasi Petugas perlu ditingkatkan”.
- “Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan seperti Ruang Tunggu Pasien di Rawat jalan, Kamar mandi, Kursi Roda”.
- Waktu pelayanan atau waktu tunggu yang masih lama.

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

- Perilaku Pelaksana, Kurangnya keramahan atau komunikasi yang baik petugas dalam melayani pengunjung,
- Sarana dan Prasarana masih dirasakan kurang oleh masyarakat pengguna layanan, Dimana kurangnya Ruang tunggu pasien terutama di ruang tunggu pendaftaran dan ruang tunggu poliklinik.
- Waktu Pelayanan perlu mempecepat waktu tunggu baik di layanan pendaftaran, klinik rawat jalan, maupun di farmasi agar pasien tidak terlalu lama menunggu.

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 dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

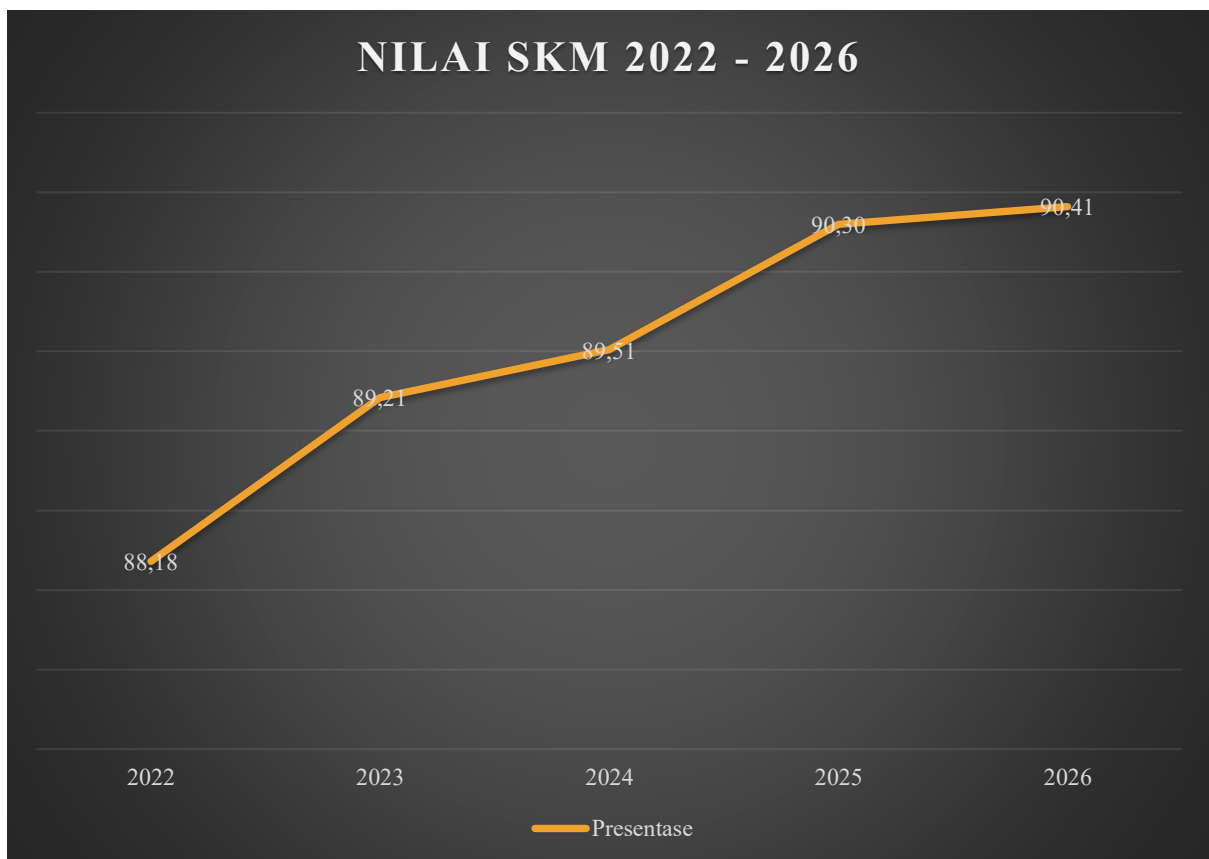
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka Panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan dari hasil SKM dituangkan dalam table berikut :

No	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1	Perilaku Pelaksana	Pendidikan atau pelatihan Internal maupun eksternal di lingkungan Badan Publik		√	Diklat
2	Sarana dan Prasarana	Pembenahan Ruang Tunggu Pendaftaran dan Rawat jalan		√	Bagian Umum
		Pembenahan Toilet Umum di Rawat jalan dan rawat Inap		√	Bagian Umum
3	Waktu Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan, seperti proses Antrian pendaftaran, jadwal Dokter, Antrian Obat	√	√	Bagian Pelayanan dan Bagian Penunjang

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil Analisa 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 Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Tahun 2022-2026



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026 pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung. Dimana nilai yang didapat pada tahun 2026 adalah 90,41 kategori **Sangat Baik**.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- ❖ Pelaksanaan pelayanan public di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung secara umum mencerminkan Tingkat kualitas yang sangat baik dengan Nilai SKM 90.52. Meskipun demikian, nilai SKM Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026. Dimana hasil SKM Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung pada periode Tahun Tahun 2026 adalah 90.52 (**Sangat Baik**).
- ❖ Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana dan Waktu Pelayanan.
- ❖ Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,80 dari unsur layanan, dan biaya /tarif yaitu serta persyaratan dan kompetensi petugas mendapatkan nilai 3,63.

Tarutung, Juni 2026
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Tarutung

dr. Bobby Simanjuntak, MKM
Pembina TK I
NIP 197403272003121001

LAMPIRAN

1. Kuisisioner



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI UTARA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG

Jl. HAJI AGUS SALIM No. 1 TARUTUNG 22411

Telp. (0633) 21303, Fax. : (0633) 21303 / (0633) 20450

Website: <http://www.taputkab.go.id> E-mail :

rsud_tarutung@taputkab.go.id

KUISISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP UNIT PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG

Nomor Kuisisioner :

Tanggal Survei :

Jam Kuisisioner :

I. PROFIL

Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan

Umur :

Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2

Pekerjaan : 1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA
5. WIRASWASTA 6. LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang di terima : 1. Rawat Inap :
(Sebutkan nama ruangan/poliklinik)

2. Rawat Jalan :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

NO	PERTANYAAN	POINT
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan Rumah Sakit? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di unit 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. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 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 tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimnana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keseponan 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 Penanganan Pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak Ditangani b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

SARAN/ MASUKAN

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGELOLAAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SELURUH UNIT PELAYANAN TAHUN 2026

No Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
7	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
8	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
20	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
25	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

28	4	4	4	4	3	3	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4
31	4	4	3	4	3	4	3	4	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	4	3	4	3
34	4	3	4	4	4	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	3	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	3	4	4	4
39	3	4	3	4	3	4	3	4	4
40	3	4	3	3	4	3	3	4	3
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	3	4	3	4	3
46	4	3	4	4	4	3	3	4	3
47	3	4	3	4	3	4	3	4	3
48	4	3	4	4	3	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	3	3	4	4
51	3	4	3	4	3	3	4	4	3
52	3	4	3	4	3	4	3	4	3
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	3	4	3	3	4	4
56	4	3	3	4	4	4	3	4	3
57	4	4	3	4	3	4	3	4	4
58	3	3	4	4	3	4	3	4	3
59	3	4	3	3	4	3	3	4	3

60	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	4	3	4	3	4	3	4	4	3
62	4	3	3	4	3	4	3	4	4
63	3	4	3	4	4	4	3	4	4
64	3	4	3	4	3	3	3	4	3
65	4	4	3	4	3	4	3	4	4
66	4	3	4	4	4	4	4	4	3
67	4	3	4	4	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	3	4	3	4	3	4	4	3	4
70	3	4	3	4	4	4	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	4	3	3	4	3
73	3	3	4	3	3	4	3	4	2
74	3	4	4	4	3	3	4	3	3
75	4	3	3	4	3	4	3	3	3
76	3	3	3	4	4	4	3	3	3
77	3	4	3	4	3	3	4	4	3
78	4	4	3	4	3	4	3	4	3
79	4	4	3	4	4	3	4	4	4
80	3	4	3	4	3	4	3	4	3
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	3	3	3	3	3	3	2
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	3	4	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	3	4	3	4	3	4	3
88	4	3	4	4	3	4	3	4	4
89	3	4	4	4	4	4	3	4	4
90	4	4	3	4	3	3	4	3	3
91	3	3	4	3	4	3	4	4	3

92	4	3	4	4	4	3	4	4	4
93	3	4	3	4	4	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	3	4	3
95	4	4	3	4	4	3	3	4	4
96	3	4	3	4	4	3	3	4	4
97	4	4	3	4	3	4	4	4	3
98	4	3	3	4	3	4	3	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	4	4
100	4	3	3	4	3	3	3	3	3
101	4	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	4	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	4
105	4	3	3	4	3	3	3	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	4	4
107	4	3	4	4	4	4	4	4	3
108	3	4	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	4
110	4	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	2	4	3	3	3	4	2
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	3	4	4	4	3	4	4	4	4
117	3	4	3	4	3	3	3	4	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	4	3	3	4	3	3	3	4	2
120	3	4	3	4	3	3	2	4	4
121	3	3	4	3	3	4	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	4	3	3	3	3	3	3	3	3

124	3	4	3	3	3	3	3	3	3
125	4	3	3	4	4	4	4	4	4
126	4	3	3	4	3	3	3	4	3
127	3	4	3	4	3	3	3	4	3
128	3	4	4	4	3	3	3	4	2
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	4	3	3	4	3	3	4	4	4
131	4	4	3	4	3	3	3	4	3
132	4	3	4	3	4	4	4	4	4
133	4	4	4	3	4	4	4	4	4
134	3	4	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	4	3	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	4	4	4
142	3	4	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	4	4	4	4	3	3	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	2
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	3	3	3	4	4	4	3	4	2
149	3	4	3	4	3	3	3	4	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	4	3	3	3	3	3	3	4	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	4	3
155	3	3	3	4	4	3	3	3	3

156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	4	3	3	4	4	3
158	4	3	4	4	4	4	4	4	4
159	3	4	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	4	4	4	3	3	4	4
161	3	3	4	4	3	3	3	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	4	4
163	4	3	3	4	4	3	4	4	3
164	3	4	3	4	3	3	2	4	3
165	3	3	3	4	4	3	3	4	3
166	3	3	4	4	4	3	4	4	3
167	3	3	3	4	3	3	3	4	2
168	4	3	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	3	4	3	4	3	2	3	3	3
171	3	2	3	4	4	3	3	4	3
172	4	3	3	4	3	3	4	4	3
173	3	3	3	4	3	3	4	3	4
174	3	3	3	4	4	3	4	4	2
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	4	3	3	4	3
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	4	3	4	4	4	3	3	4	3
180	3	4	3	4	3	3	3	3	3
181	3	3	4	4	4	4	3	4	3
182	3	4	4	4	3	3	3	4	2
183	3	2	4	4	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	4	3
185	3	3	3	4	3	3	4	3	3
186	4	4	4	4	3	3	4	3	3
187	3	3	4	4	3	3	4	4	3

188	3	3	4	4	4	3	3	3	3
189	3	4	4	4	3	3	3	4	3
190	3	3	3	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	4	3	3	3
192	3	3	4	4	4	3	3	4	4
193	4	3	4	3	3	3	3	3	4
194	3	3	4	4	4	4	3	4	3
195	4	3	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	3	3	3	3	3	2	4	3
198	3	3	3	4	4	4	3	4	4
199	3	3	4	4	4	3	3	4	4
200	4	4	3	4	4	3	4	4	4
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	4	3	4	4	4	4	3	3	4
203	3	4	3	4	3	4	3	4	4
204	4	3	4	4	3	3	3	4	4
205	3	4	3	4	4	3	3	4	3
206	4	3	3	4	4	3	4	3	3
207	3	3	4	4	3	3	3	4	4
208	4	3	3	4	3	4	3	4	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	3
210	3	3	4	4	3	3	3	4	4
211	3	4	4	4	3	3	3	4	4
212	4	3	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	3	3	3	4	3
214	4	3	3	4	3	3	3	3	3
215	3	4	3	4	3	3	4	3	2
216	3	4	3	4	3	4	4	4	3
217	4	3	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	3	4	3	4	4	4	4
219	4	3	4	4	4	4	4	4	4

220	3	4	4	4	3	3	3	3	4
221	3	4	4	4	3	3	3	3	4
222	4	3	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	3	3	4	3	3
224	4	3	3	4	3	3	3	3	4
225	4	3	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	3	4	3	3	3	4	3
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	4	4	4	4	4	4	3	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	3	3	4	4	4	2	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	3	4	3	3	3	4	4
233	3	3	2	4	3	4	4	4	4
234	4	3	3	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	3	4	4	4	2
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	3	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	3	3	3	4	3
246	3	4	4	4	4	3	4	4	2
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	3
250	4	4	4	4	4	3	3	4	4
251	4	3	4	4	4	4	4	4	4

252	3	4	3	4	3	3	3	4	4
253	3	3	3	4	3	4	3	4	3
254	4	3	3	4	4	3	3	4	4
255	3	4	3	4	3	3	3	4	3
256	4	3	3	4	3	3	3	4	3
257	4	3	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	3	4	3	3	3	4	4
259	3	3	4	4	4	4	3	4	3
260	4	3	3	4	4	3	3	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	4	3	4	4	4	3	4	4
263	4	4	4	3	3	3	3	4	4
264	3	3	3	4	4	3	3	4	3
265	4	3	3	4	3	4	4	4	4
266	4	4	3	4	4	3	4	3	3
267	3	3	3	4	3	3	3	3	2
268	4	3	3	4	3	3	3	4	4
269	3	3	3	4	3	3	3	4	2
270	4	3	3	3	4	3	3	4	4
271	3	4	3	4	3	3	4	4	4
272	3	4	3	4	3	3	3	4	2
273	3	3	4	3	4	4	3	4	4
274	4	3	3	4	4	4	3	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	3	3	3	4	3
277	4	3	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	3	4	3	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	3	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	3	4	4	4	4	4
283	3	4	3	4	3	4	3	4	4

284	4	3	3	4	4	4	3	4	3
285	4	3	4	4	4	3	3	4	3
286	3	4	3	4	3	3	3	4	2
287	3	3	3	4	3	3	3	4	3
288	4	3	4	4	4	4	4	4	4
289	4	3	3	4	4	3	3	4	4
290	4	3	4	4	3	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	4	3	4	3	3	3	4	3
293	4	3	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	3	4	3	3	3	4	2
295	4	3	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	4	3	4	3	3	3	4	3
298	4	3	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	3	4	4	4	3	4	3
300	4	4	4	3	4	4	4	3	4
301	3	3	3	4	3	3	3	4	3
302	3	3	3	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	4	3	3	4	3	4	4	4
305	3	4	3	4	3	3	4	4	3
306	4	3	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	3	4	4	3	4	4	3
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	3	4	4	3	3	4	4
310	4	3	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	3	4	4	4	4	4	4	4

316	3	2	3	4	3	3	3	4	3
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	3	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	3
323	4	4	4	4	4	3	4	4	4
324	4	4	4	4	4	3	4	4	3
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	3	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	4	3	4	3	4	3	4	3
329	4	3	4	4	4	4	4	4	4
330	4	3	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	3	4	4	4	3	4	3
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	3	4	3	4	4	3	3	4	3
336	4	4	4	4	3	4	4	4	4
337	4	4	3	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	3	4	4
339	4	4	4	4	3	3	3	4	3
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	3	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	3	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4

348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	3	3	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	3	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	3	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	3	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	3	3	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	3	4	3	3	3	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	3	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	3	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	3	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	3	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	3	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	3
374	4	4	4	4	4	4	4	4	3
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai/Unsur	1355	1337	1324	1477	1347	1339	1316	1454	1335
NRR / Unsur	3,594	3,546	3,5119	3,918	3,573	3,5517	3,491	3,857	3,541

NRR tertimbang/unsur	0,399	0,394	0,3898	0,435	0,397	0,3942	0,387	0,428	0,393	3,616775
IKM Unit Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2026										90,41936
										Sangat Baik

3. Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur Penilaian	NRR	Nilai IKM	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung	3,59	90,63	Sangat baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit	3,54	89,91	Sangat baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,51	88,09	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,91	90,69	Sangat baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,57	90,17	Sangat baik
6	Kompetensi/Kemampuan dalam pelayanan	3,55	88,22	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,49	86,85	Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,85	94,99	Sangat baik
9	Kualitas sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung	3,54	86,85	Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata		3,58	90,41	Sangat baik
Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2026				Sangat baik

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





