

LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG
KABUPATEN TAPANULI UTARA

TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah 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 2023.

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana 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) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Tarutung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	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 periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 74.363 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 382 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 382 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	182	48%
		PEREMPUAN	197	52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	7	2%
		SLTP	40	11%
		SLTA	190	50%
		DIII	0	0
		SI	135	35%
		S2	9	2%
		S1	1	0
3	PEKERJAAN	PNS	57	15%
		POLRI	3	1%
		SWASTA	111	29%
		WIRAUUSAHA	69	18%
		LAINNYA	142	37%
4	UMUR	15 - 24 TAHUN	77	20%
		25 - 44 TAHUN	199	52 %
		45 - 65 TAHUN	90	24 %
		>65 TAHUN	16	4%

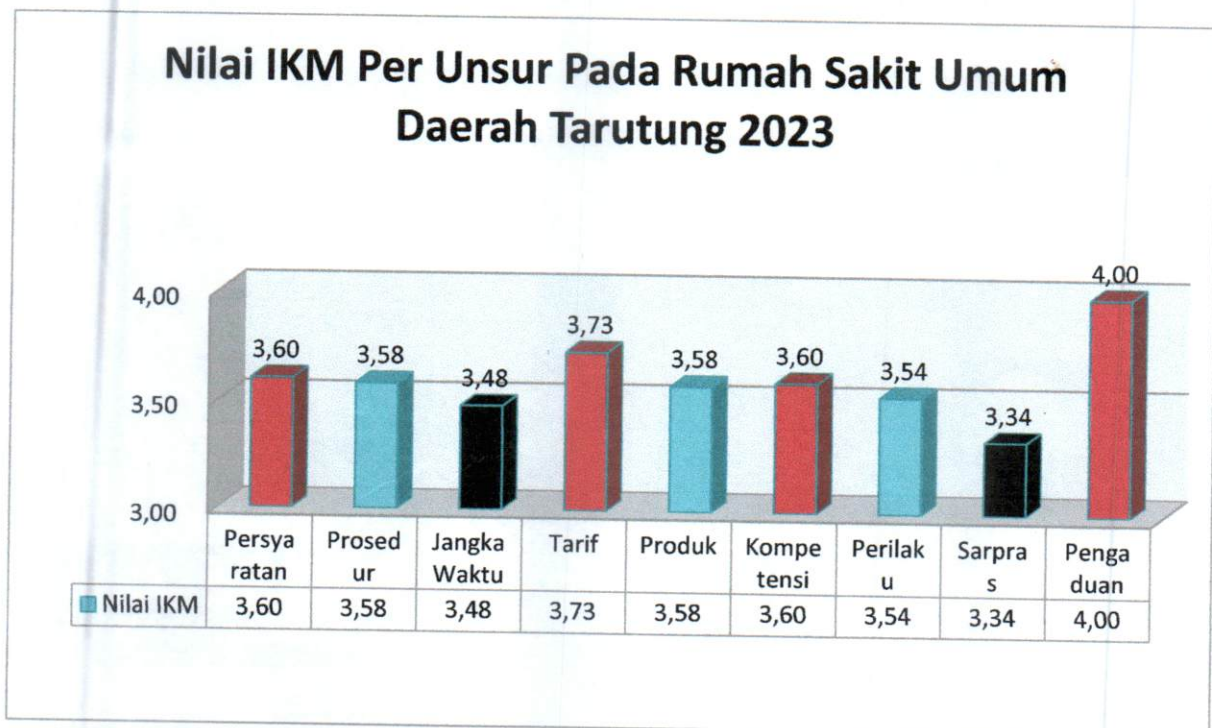
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,60	3,58	3,48	3,73	3,58	3,60	3,54	3,34	4
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	87,85 (B atau 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. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,34. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,48 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif mendapat nilai 3,73 serta persyaratan pelayanan dan kompetensi petugas mendapatkan nilai 3,60.

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

- “Loket pelayanan pendaftaran ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan Peningkatan penggunaan SIMRS dan Rekam Medik Elektronik agar mempercepat layanan”.
- “Sarana dan prasana perlu di tingkatkan seperti Ruang Tunggu pasien”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Sarana dan Prasarana masih dirasakan Cukup baik oleh masyarakat. Namun masih perlu dikembangkan dan ditingkatkan penambahan loket pendaftaran dan pembehanan Ruang Tunggu di Pendaftaran dan di Ruang poliklinik Rawat Jalan.
- Waktu Pelayanan perlu ditingkatkan seperti antrian pendaftaran dimana antrian pendaftaran sering terkendala diakibatkan jaringan yang terganggu kurang optimalnya SIMRS RSUD, dan Perbaharuan jadwal dokter di Poliklinik.

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

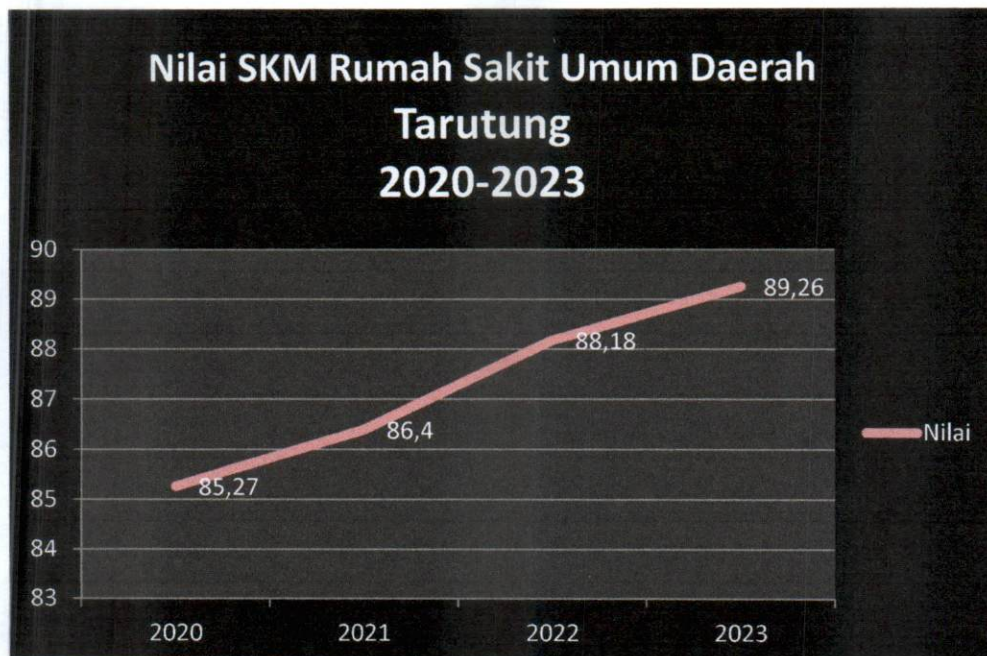
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pembenahan Ruang Tunggu				✓	Bagian Umum
		Penambahan loket layanan				✓	Bagian Umum
2	Waktu Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Waktu pelayanan, Seperti Proses Antrian pendaftaran, Jadwal Dokter, Antrian Obat	✓	✓	✓		Bagian Pelayanan dan Bagian Penunjang

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit 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 2020-2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung. Dimana nilai yang didapat pada periode Tahun 2023 89,26 kategori **Sangat Baik**.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,85. Meskipun demikian, nilai SKM Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023. Dimana hasil Nilai SKM Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Pada periode Tahun 2023 adalah 89,26 (Sangat Baik).
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasana, Waktu pelayanan,
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif yaitu 3,73 serta Persyaratan dan kompetensi petugas mendapatkan nilai 3,60.

Tarutung, Oktober 2023
Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah
Tarutung

dr. Janri Aoyagie, MM
NIP 197501152006041004

LAMPIRAN

1. Kuesioner



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

KUISIONER 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. WIRASWASTA

5. PETANI 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	Bagaimana pendapat saudara	

tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?	1 2 3 4
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
7 Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku 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 Penanganan Pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak Ada 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 Olah Data SKM

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

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4
32	3	3	3	4	3	4	4	3	4
33	3	3	4	4	3	3	3	4	4
34	4	3	3	3	3	4	3	4	4
35	3	3	3	4	4	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	4	4	3	3	4
46	3	3	3	4	4	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	3	4	4	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4

53	3	3	3	4	3	4	4	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	4	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	4	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	4	4	3	4	3	3	3	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4

80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	4	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4
87	4	4	3	4	3	3	4	3	4
88	4	3	2	4	3	2	2	3	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	4	3	4	3	3	3	3	4
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	3	4	3	4	4	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	2	2	4	4	4	4	2	4
106	4	4	2	4	4	4	4	4	4

107	3	4	3	4	4	4	4	3	4
108	4	4	3	4	4	4	4	3	4
109	3	3	3	4	4	4	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	3	3	3	4	3	3	4	3	4
113	4	4	3	4	3	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	3	3	3	4	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	4	4	2	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	2	4
126	4	4	4	4	4	4	4	3	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4

134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	3	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	4	4	3	3	3	3	4
138	4	4	2	4	4	4	4	3	4
139	4	4	4	4	4	4	3	4	4
140	4	4	3	4	4	4	3	4	4
141	4	4	4	4	4	4	3	3	4
142	4	4	4	4	4	3	3	2	4
143	4	3	3	4	4	4	3	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	3	4	4	4	3	3	4
146	4	4	4	4	4	4	3	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	2	4
149	3	3	2	3	3	2	3	2	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153	4	4	4	4	4	4	3	3	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	3	4	3	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	3	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	3	4	4	4	3	3	4

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

188	4	4	4	3	4	4	4	4	4
189	4	4	4	3	4	4	4	4	4
190	3	3	3	3	3	3	3	2	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	4	4	3	3	3	3	3	3	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	4	4	4	3	3	3	4	3	4
199	3	4	4	3	3	4	4	3	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	4	3	3	3	3	3	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	1	3	3	2	3	3	1	4
206	3	3	4	3	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	3	3	4	3	3	3	3	4
214	3	3	3	4	4	4	4	4	4

215	4	4	3	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	3	4
218	4	4	4	4	4	4	4	2	4
219	4	4	4	4	4	4	4	3	4
220	4	4	4	4	4	4	4	3	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	2	4
223	3	3	3	4	3	3	3	2	4
224	4	4	4	3	4	4	3	3	4
225	3	4	4	4	3	4	3	3	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	2	4
229	4	4	4	4	4	4	4	2	4
230	4	4	4	4	4	4	4	2	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	3	4
233	3	3	3	3	3	3	3	3	4
234	3	3	3	3	4	3	3	2	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	4
236	3	3	4	4	3	3	4	3	4
237	3	3	3	3	4	3	3	2	4
238	3	3	3	3	3	2	3	3	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	3	3	3	4	3	3	3	3	4
241	4	3	3	4	3	3	3	3	4

242	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
243	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
244	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
246	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
247	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
251	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
253	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
254	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
255	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
257	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
258	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
261	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
262	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
264	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
266	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
268	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4

269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	3	3	3	3	3	3	3	4
271	4	4	4	4	4	4	4	3	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	3	4	3	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	3	3	3	3	3	3	3	3	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	3	3	3	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	3	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	4	4	4	4	4	4	4
283	4	3	3	3	3	4	4	3	4
284	3	3	3	3	3	3	3	3	4
285	3	3	3	3	3	3	3	2	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	4	4	4	4	4	3	3	3	4
289	3	4	3	4	3	4	3	3	4
290	3	3	3	4	3	3	3	2	4
291	3	3	3	4	3	3	3	2	4
292	3	3	3	4	3	4	3	3	4
293	4	3	4	3	4	3	4	4	4
294	4	4	3	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	3	4

296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4
298	3	3	3	4	3	3	3	3	4
299	3	3	3	3	3	3	3	3	4
300	4	4	3	4	4	4	3	3	4
301	4	4	3	3	4	4	4	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	2	4
303	3	3	3	3	3	4	3	3	4
304	3	3	2	3	3	3	3	2	4
305	4	4	4	3	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	3	4
307	3	3	3	3	3	3	3	2	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	3	4	3	3	4	4	4	4
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	3	4	4
313	3	3	3	3	3	3	3	3	4
314	3	3	3	3	3	3	3	3	4
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4
316	3	3	3	3	3	3	3	3	4
317	4	4	4	4	3	4	3	2	4
318	4	4	4	3	4	1	3	3	4
319	3	4	4	4	4	3	4	4	4
320	4	4	3	4	4	3	3	3	4
321	3	4	3	4	3	4	4	3	4
322	3	3	3	4	4	4	4	4	4

323	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
328	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
330	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
331	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
332	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
334	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4
337	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
340	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
341	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
342	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
343	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
344	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
345	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
346	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4
347	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4

350	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
351	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
352	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
354	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
355	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
356	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
357	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
358	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
360	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
365	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
368	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
369	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
370	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
371	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
372	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
376	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

[illegible]

No	Unsur Penilaian	NRR	NILAI IKM	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung.	3,60	90,00	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit.	3,60	89,50	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,48	87,00	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,73	93,25	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,58	89,50	Sangat Baik
6	Kompetensi/ Kemampuan dalam pelayanan	3,60	90,00	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,54	88,50	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung.	3,34	83,50	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4	10,00	Sangat Baik
	Jumlah rata-rata	3,57	89,26	Sangat Baik
Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik	

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



a.



b.

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2022**



**Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung
Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan

tersebut, maka Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung periode Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,50	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,25	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	87,00	Baik
4	Biaya/Tarif	88,75	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,50	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,75	Baik
8	Sarana dan Prasarana	88,75	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,00	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Peleksana	1.1. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.	✓	✓	✓		Bagian Diklat
2	Perilaku Pelaksana	2.1 Meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik/ pegawai pada aspek sikap dan perilaku.	✓	✓	✓		Bagian Diklat
3	Waktu Penyelesaian	3.1 Menyediakan sistem pendaftaran online	✓	✓	✓		Penunjang

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pelatihan Pegawai ACLS Dokter IGD	Sudah	Telah di laksanakan pelatihan ACLS pada Tanggal 18 s/d 19 Februari 2023 yang bertempat di Medan dan di ikuti beberapa dokter.	Sertifikat Terlampir	-
	Pelatihan Resertifikasi Keterampilan Dasar Perawat Kamar Bedah	Sudah	Telah di laksanakan pelatihan Pelatihan Resertifikasi Keterampilan Dasar Perawat Kamar Bedah pada Tanggal 18 Maret 2023 yang bertempat di Medan dan di ikuti beberapa Pegawai.	Sertifikat terlampir	-
	Pelatihan Penatalaksanaan Pasien PICU dan NICU bagi Perawat	Sudah	Telah di laksanakan pelatihan Pelatihan Penatalaksanaan Pasien PICU dan NICU	Sertifikat terlampir	-

			bagi Perawat pada Tanggal 02 Juli s/d 01 September 2023 yang bertempat di RSUP H Adam Malik Medan.		
	Peningkatan kapasitas petugas IGD dalam pelayanan kegawat daruratan	Telah terlaksana pada tanggal 14-16 Agustus 2023 yang diikuti oleh dr.Putri Grace dan King Do Cun di Medan		Sertifikat terlampir	
2	Pelatihan servis Excellent	Belum dilaksanakan			Biaya pelatihan mahal sehingga perlu perencanaan lebih lanjut
3	3.1 Pendaftaran Online	Sudah	Pendaftaran online telah dibuat dan aplikasinya (MALUMMA) telah digunakan oleh masyarakat luas untuk pendaftaran sejak awal tahun 2023	Foto Terlampir	Masyarakat khususnya para orang tua kurang /tidak familiar dengan Handphone dan aplikasi malumma sehingga harus membutuhkan bantuan orang lain

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti yaitu pelatihan service excellent terhadap pegawai RSUD Tarutung dikarenakan, Biaya pelatihan mahal sehingga perlu perencanaan lebih lanjut.

Tarutung, Oktober 2023
Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung



dr Janri Aoyagie, MM
NIP. 197501152006041004

LAMPIRAN

3.1 Pendaftaran Online



a.



Himpunan Perawat Kamar Bedah Indonesia

Indonesian Operating Room Nurses Association
"HIPKABI"

Sertifikat

Certificate
No : 16310/BSCORN/HIPKABI/III/2023

Diberikan kepada
This is to certify that

Boris Partogi Manurung, AMK

Peserta
Participants

Telah Menyelesaikan
Had Successfully Completed

Pelatihan Keterampilan Dasar Bagi Perawat Kamar Bedah

Basic Skill Course For The Operating Room Nurses

Dengan Baik Sesuai Standar Pelayanan Kamar Bedah dari Himpunan Perawat Kamar Bedah Indonesia "HIPKABI" dan Persatuan Perawat Nasional Indonesia "PPNI"
According to the Standard Service of Operating Room by the Indonesian Operating Room Nurses Association "HIPKABI" and Indonesian National Nurses Association "PPNI"

Diselenggarakan pada tanggal 16 - 19 Maret 2023

Di Medan



Ns. Sutnaji, M. Rep
Ketua Umum HIPKABI

PANITIA
PW SUMUT

Bee Oka Chery Mortua Brahmana
Ketua Panitia

AKREDITASI PPNI			
Peserta	3 SKP	Moderator	3 SKP
Pembicara	4 SKP	Panitia	3 SKP
No.SK.SKIP: 0494/DPP.PPNI/SK/K.S/III/2023			

UJI KOMPETENSI PP HIPKABI
BERLAKU S/D MARET 2027

Himpunan Perawat Kamar Bedah Indonesia

Indonesian Operating Room Nurses Association
"HIPKABI"

Sertifikat

Certificate
No : 16322/BSCORN/HIPKABI/III/2023

Diberikan kepada
This is to certify that

Irfan Simanjuntak

Peserta
Participants

Telah Menyelesaikan
Had Successfully Completed

Pelatihan Keterampilan Dasar Bagi Perawat Kamar Bedah

Basic Skill Course For The Operating Room Nurses

Dengan Baik Sesuai Standar Pelayanan Kamar Bedah dari Himpunan Perawat Kamar Bedah Indonesia "HIPKABI" dan Persatuan Perawat Nasional Indonesia "PPNI"
According to the Standard Service of Operating Room by the Indonesian Operating Room Nurses Association "HIPKABI" and Indonesian National Nurses Association "PPNI"

Diselenggarakan pada tanggal 16 - 19 Maret 2023

Di Medan



Ns. Sutnaji, M. Rep
Ketua Umum HIPKABI

PANITIA
PW SUMUT

Bee Oka Chery Mortua Brahmana
Ketua Panitia

AKREDITASI PPNI			
Peserta	3 SKP	Moderator	3 SKP
Pembicara	4 SKP	Panitia	3 SKP
No.SK.SKIP: 0494/DPP.PPNI/SK/K.S/III/2023			

UJI KOMPETENSI PP HIPKABI
BERLAKU S/D MARET 2027



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

SERTIFIKAT

No. 069070/DL.03.01/PL/2023

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2019, Tentang Pengelolaan Tenaga Kesehatan, serta ketentuan - ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa:

Nama : **Sri Ayu G Hutagalung, AMK**
NIP/NRP/NIK : 199411132003212008 / 1202015311940004
Tempat dan Tanggal Lahir : Saitnihuta, 13 November 1994
Pangkat/Golongan : Golongan VII
Instansi : RSUD Tarutung

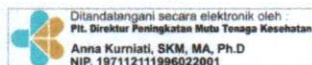


TELAH BERHASIL

Menyelesaikan Pelatihan Penatalaksanaan Pasien PICU NICU bagi Perawat yang diselenggarakan oleh RSUP H. Adam Malik tanggal 03 Juli 2023 s/d 08 September 2023 dengan jumlah 342 jam pelatihan @45 menit senilai 3 angka kredit JF Kesehatan dan 43 Satuan Kredit Profesi (SKP) PPNI.

Mengetahui,

Medan, 08 September 2023



Diketahui dan telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh PPNI

Himpunan Perawat Kamar Bedah Indonesia
Indonesian Operating Room Nurses Association
"HIPKABI"

Sertifikat

Certificate
No : 2353/RBSCORN/HIPKABI/III/2023

Diberikan kepada
This is to certify that

Testa Terta Member Hutagalung, AMK

Peserta
Participants

Telah Menyelesaikan
Had Successfully Completed

Resertifikasi Keterampilan Dasar Bagi Perawat Kamar Bedah
Basic Skill Course For The Operating Room Nurses

Dengan Baik Sesuai Standar Pelayanan Kamar Bedah dari Himpunan Perawat Kamar Bedah Indonesia "HIPKABI" dan Persatuan Perawat Nasional Indonesia "PPNI"
According to the Standard Service of Operating Room by the Indonesian Operating Room Nurses Association "HIPKABI" and Indonesian National Nurses Association "PPNI"

Diselenggarakan pada tanggal **18 - 19 Maret 2023**

Di **Medan**



Ns. Suatnaji, M. Kes
Ketua Umum HIPKABI



PANITIA
PW SUMUT

Dr. Oktia Chery Martha Brahmanu
Ketua Panitia

AKREDITASI PPNI			
Peserta	2 SKP	Moderator	3 SKP
Pembicara	4 SKP	Panitia	3 SKP
No.SK.SKIP: 0515/DPP.PPNI/SK/K.S/III/2023			

UJI KOMPETENSI PP HIPKABI
BERLAKU S/D MARET 2027

Himpunan Perawat Kamar Bedah Indonesia

Indonesian Operating Room Nurses Association
"HIPKABI"

Sertifikat

Certificate
No : 2361/RBSCORN/HIPKABI/III/2023

Diberikan kepada
This is to certify that

Rohua Natalia Hutagalung, AMK

Peserta
Participants

Telah Menyelesaikan
Had Successfully Completed

Resertifikasi Keterampilan Dasar Bagi Perawat Kamar Bedah

Basic Skill Course For The Operating Room Nurses

Dengan Baik Sesuai Standar Pelayanan Kamar Bedah dari Himpunan Perawat Kamar Bedah Indonesia "HIPKABI" dan Persatuan Perawat Nasional Indonesia "PPNI"
According to the Standard Service of Operating Room by the Indonesian Operating Room Nurses Association "HIPKABI" and Indonesian National Nurses Association "PPNI"

Diselenggarakan pada tanggal **18 - 19 Maret 2023**

Di **Medan**



No. Suatmaji, M. Rep
Ketua Umum HIPKABI



PANITIA
PW SUMUT

Dr. Oktia Chery Martua Brahmanu
Ketua Panitia

AKREDITASI PPNI			
Peserta	2 SKP	Moderator	3 SKP
Pembicara	4 SKP	Panitia	3 SKP
No.SK.SKP: 0515/DPP.PPNI/SK/K.S/III/2023			

UJI KOMPETENSI PP HIPKABI
BERLAKU S/D MARET 2027



Certificate

This is to certify that :

King Do Cun Martua Hutabarat

as a

Participant

Basic Trauma & Cardiovascular Life Support

HOTEL SAKA MEDAN

North Sumatera, March 15 - 19, 2023

Accredited by Indonesian Nurses Association SKP No: 0549/DPP.PPNI/SK/K.S/III/2023
Participant 3 SKP, Instructor 4 SKP, Organizing Committee 3 SKP

This certificate is valid for 4 years



dr. Bona Akhmad Fithrah, Sp.An
Commissioner



dr. Haddy Prasetyo
Training Director



Ns. Jajat Sudrajat, SKM., S.Kep., EMT-P
President Director

www.proemergency.com

Certificate No. : 120055633/2/2023

Indonesian Heart Association

This is to certify that

Alexis Fernando Pasaribu, MD

has successfully completed the course of

Advanced Cardiac Life Support

Grandhika Hotel, Medan
February 17 - 19, 2023

and qualified to perform advanced cardiac life support in conformity with
standard and procedure of American Heart Association

This certificate is valid for 3 years



Radityo Prakoso, MD, FIHA, FAPIC, FASCC
President of Indonesian Heart Association



Renan Sukmawan, MD, PhD, FIHA, FASCC, FACC
Chairman of Indonesian College of Cardiology

Competency Certificate From Indonesian College of Cardiology No. 076/SK/KOLEGIUM/PDU/2018



Certificate

This is to certify that :

Maria Christina M Lumbantobing

as a

Participant

Basic Trauma & Cardiovascular Life Support

HOTEL SAKA MEDAN

North Sumatera, March 15 - 19, 2023

Accredited by Indonesian Nurses Association SKP No: 0549/DPP PPNI/SK/K S/III/2023
Participant 3 SKP, Instructor 4 SKP, Organizing Committee 3 SKP

This certificate is valid for 4 years



dr. Bona Akhmad Fithrah, Sp.An
Commissioner



dr. Haddy Prasetyo
Training Director



Ns. Jajat Sudrajat, SKM., S.Kep., EMT-P
President Director

www.proemergency.com