

LAPORAN
HASILPELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SEMESTER I)



RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
PENUTUP	12
1. Simpulan.....	12
2. Saran.....	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya 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.

1.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

4. survei Kepuasan Masyarakat

1.2 Maksud dan Tujuan

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit/bagian Humas di RSUD Teluk Kuantan dalam menyusun survey 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 Teluk Kuantan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM RSUD TELUK KUANTAN

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Teluk Kuantan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Teluk Kuantan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (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 RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas pengumpul kuesioner dan diserahkan kepada petugas input data kuesioner. 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	4
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

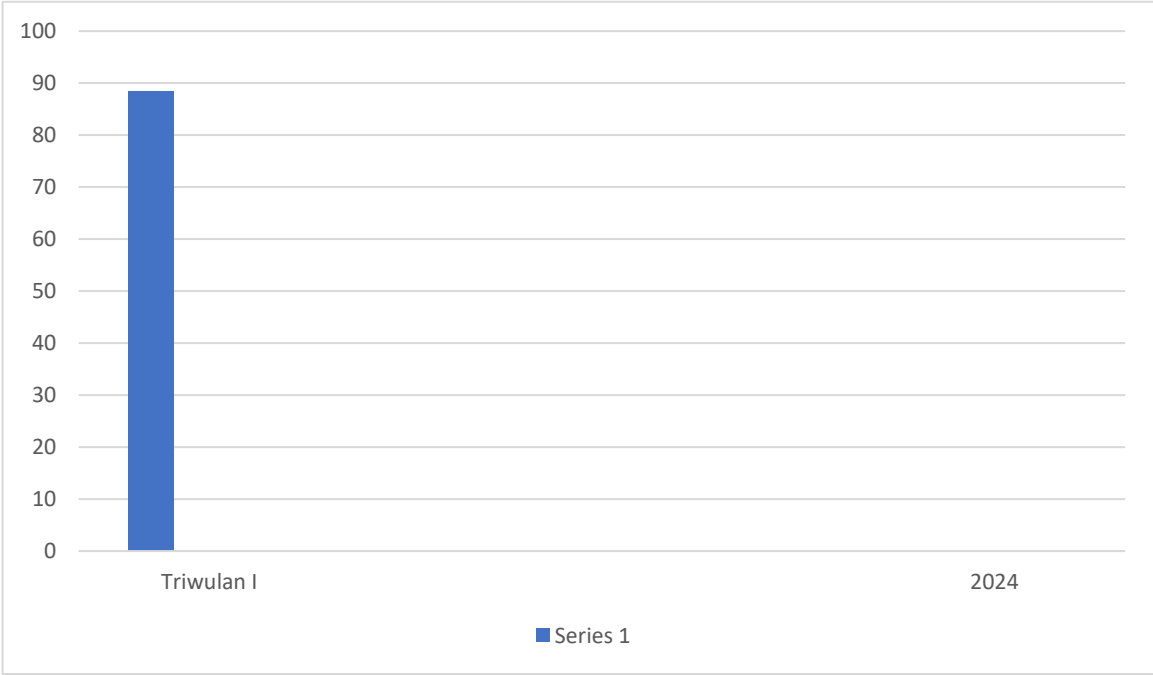
Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Teluk Kuantan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada RSUD Teluk Kuantan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15.000 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 581 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PELAKSANAAN SKM (SEMESTER I)
RSUD TELUKKUANTAN

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah esponden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan	87,12	B (Baik)	581	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Prosedur	Penanganan Penyusunan rencana aksi yang terukur dan realistis dengan cara pengurangi waktu tunggu, penambahan loket pendaftaran dan meta ulang alur rekam medis. Penanganan Merumuskan rencana tindak lanjut yang spesifik untuk menyederhanakan alur pelayanan seperti memanfaatkan teknologi digital untuk mempersingkat proses
	Rata-rata	87,12	B (Baik)				

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepadamasyarakatsertakinerjadari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerim layanan di lingkungan RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singing dapat dilihat melalui grafik berikut:



BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Januari hingga Maret 2025 (Semester I), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM yaitu 87,12.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsur nilai terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan dan Prosedur dengan nilai 3,39 dan 3,39 dan unsur tertinggi adalah Sarana Prasarana dengan nilai 3,78

Dari SKM tersebut, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

2. SARAN

1. Menindak lanjuti survey yang dimaksud maka perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Mengoptimalkan mutu pelayanan di setiap layanan yang tersedia.
 - b. Memastikan kepastian pelayanan di Rawat Jalan dan Rawat inap.
 - c. Mengomfirmasikan segera apabila ada dokter yang tidak ada dan alat yang rusak.
 - d. Mencari alternatif lain dalam pelayanan radiologi jika ada alat dalam kondisi rusak atau perbaikan kerjasama dengan rumah sakit yang rusak.
 - e. Meningkatkan disiplin bagi para pengunjung.
 - f. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan di lingkungan RSUD Teluk Kuantan
2. Untuk memperoleh hasil survey yang lebih akurat di harapkan agar di isi langsung oleh penggunaan layanan atau seharusnya di lakukan oleh Tim indefenden di luar SKPD

Demikianlah laporan ini di buat agar dapat dijadikan bahan evaluasi selanjutnya.

Teluk kuantan 09 April 2025

Direktur RSUD Teluk kuantan



dr. Ben. Anthony M.Ked(An), Sp.An

NIP. 19830427 200803 1 002

LAMPIRAN
Hasilolahdata danrencana tindak lanjutSKM
RSUDTeluk Kuantan

Tabel 1.Hasil Penilaian Unsur Pelayanan di RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2025(Semester I)

No	Indikator(Unsur Pelayanan)	Nilai
U1	Persyaratan	3,42
U2	Prosedur	3,39
U3	Waktu Pelayanan	3,39
U4	Biaya/Tarif	3,61
U5	Produk Layanan	3,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49
U7	Prilaku Pelaksana	3,51
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40
U9	Sarana dan Prasarana	3,78

Dari hasil penilaian di atas, nilai rata-rata perunsur pelayanan yang paling rendah untuk RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi adalah unsur Prosedur dan Waktu Pelayanan, Saran dan masukan yaitu 3,39 dan 3,39. Sedangkan rata-rata tertinggi adalah unsur biaya tarif serta sarana dan prasarana yaitu 3,61 dan 3,78.

Tabel2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat PerResponden pada RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun2025 (SEMESTER I)

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

27	4	3	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	4	3	4	3	4
30	3	3	3	4	4	3	3	3	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	1	3	3	4	3	4
37	3	3	3	4	3	3	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	4	3	3	4	4
40	3	3	3	4	4	3	3	4	4
41	3	4	4	3	3	4	3	3	4
42	4	4	3	4	3	4	4	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	2	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	3	4	4	3	4
47	3	4	3	4	3	4	4	3	4
48	3	4	4	3	3	4	3	4	4
49	4	3	4	4	4	3	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	3	3	4	3	4	4
52	3	3	3	4	4	3	3	4	3
53	3	3	4	3	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	3	3	3	3	3	3
56	3	3	4	3	3	3	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	4	3	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	3	4	4	3	3	4

95	3	3	3	3	3	3	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	3	3	4	4	3	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	4	4	3	4	4	4	4
105	4	3	3	3	3	4	4	4	4
106	3	3	3	4	2	3	3	3	2
107	3	3	3	3	3	3	4	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	3	3	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4
113	3	3	3	3	3	3	4	2	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	4	3	3	3	4
116	3	2	2	4	2	2	2	2	4
117	3	3	4	4	3	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	4	3	3	3
121	4	4	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	4	4	4	4	4
123	3	4	4	3	3	3	3	3	4
124	3	3	4	3	3	3	4	3	3
125	4	4	4	4	4	3	3	3	4
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	4	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	3	3	3	3	3	1
132	4	4	4	4	4	4	3	4	4
133	3	3	3	3	3	3	4	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	4	4	4	3
136	3	3	4	3	3	3	4	4	4
137	3	3	4	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	4	3	4	3	4	4	3	4
143	3	3	2	4	3	3	3	3	3
144	4	4	3	4	3	3	4	3	4
145	3	2	2	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	4	4	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	4	4	3	4	3	4	4	4	3
149	3	3	2	4	3	4	3	3	4
150	4	4	3	4	3	4	4	3	4
151	4	4	4	4	4	4	4	3	4
152	2	3	4	5	6	7	8	9	10
153	3	3	2	4	3	3	3	3	3
154	4	4	3	4	3	3	4	3	4
155	3	2	2	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	4	4	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	4	4	3	4	3	4	4	4	3
159	3	3	2	4	3	4	3	3	4
160	4	4	3	4	3	4	4	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4
162	3	3	3	3	4	3	3	3	3

163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	3	2	4	4	3	4	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	2	3
167	4	4	3	3	3	4	3	3	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	4	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	3	4	4	3	3	4	4	4
173	3	3	2	4	3	3	3	3	3
174	3	3	3	4	3	3	4	3	4
175	3	4	3	4	4	4	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	4	4	4	3	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	4	3	4	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	2	4
181	3	3	3	4	3	3	3	2	1
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	4	3	4	4	3	4	3	3	4
184	3	3	3	2	3	4	3	3	4
185	3	3	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	3	4	4	3	3	3	4
187	4	3	3	4	3	4	3	3	4
188	4	4	4	3	4	4	4	4	4
189	3	3	4	3	3	4	4	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	3	3	3	3	3	3	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	4	4	4	4	4	4	4
195	4	3	3	3	4	4	4	4	4
196	4	4	4	3	4	4	4	4	4

197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	3	4	3	4	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4
200	3	3	3	2	3	3	3	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	4	3	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	4	4	3	3	3	4
204	3	3	4	3	4	4	3	3	4
205	3	3	2	4	3	4	3	3	4
206	4	3	4	4	3	4	4	3	4
207	4	4	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	4	3	3	4	4	3	4
209	4	3	3	4	3	3	3	3	4
210	4	3	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	3	3	3	4	3	4	4
212	4	4	3	4	3	3	3	4	4
213	3	3	2	3	3	3	3	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	3	3	4	4	3	3	3	4
216	3	2	2	4	2	2	2	2	4
217	3	3	4	4	3	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	3	4	4	4	4	4
220	3	3	3	4	3	4	3	3	3
221	4	4	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	3	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	4	3	4	4	3	4	3	3	4
225	3	3	3	2	3	4	3	3	4
226	3	3	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	3	4	4	3	3	3	4
228	4	3	3	4	3	4	3	3	4
229	4	4	4	3	4	4	4	4	4
230	3	3	4	3	3	4	4	3	4

231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	3	3	3	3	3	3	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	4	4	3	3	3	3	3	4
236	3	3	4	3	3	3	4	3	3
237	4	4	4	4	4	3	3	3	4
238	3	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	3	4	3	3	4	3	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	1
244	4	4	4	4	4	4	3	4	4
245	3	3	3	3	3	3	4	3	3
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	3	3	4	4	4	3
248	3	3	4	3	3	3	4	4	4
249	3	3	4	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	4	3	3	3	3	3
251	4	4	3	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	4	3	3	3	3	4
254	3	4	3	4	3	4	4	3	4
255	3	4	3	4	3	4	4	3	4
256	3	4	3	4	3	4	4	3	4
257	3	4	4	3	3	4	3	4	4
258	4	3	4	4	4	3	4	3	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	3	4	3	3	4	3	4	4
261	3	3	3	4	4	3	3	4	3
262	3	3	4	3	3	3	3	3	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	3	4	3	3	3	3	3	3

265	3	3	4	3	3	3	4	4	4
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4
267	3	3	4	3	3	3	3	3	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	4	3	3	4	4	3	3	4
270	3	3	3	3	3	3	3	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	4	3	4	4	3	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	3	4	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	3	3	3	4	3	3	3	3	4
277	3	3	3	4	3	3	3	2	4
278	3	3	3	3	3	3	3	3	4
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4
280	4	4	2	4	3	4	4	3	4
281	4	3	3	4	3	3	3	3	4
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4
283	3	3	3	3	4	3	3	3	4
284	3	4	3	3	4	3	4	4	4
285	4	3	3	3	4	4	3	3	4
286	3	3	3	4	3	3	3	3	4
287	4	3	3	4	3	3	4	3	3
288	3	3	3	4	3	3	3	2	3
289	4	3	3	4	3	4	4	3	4
290	3	3	3	3	4	3	3	3	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	3	3	4	4	3	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	3	4	4	3	4	4	4	4
297	4	3	3	3	3	4	4	4	4
298	3	3	3	4	2	3	3	3	2

299	3	3	3	3	3	3	4	3	4
300	3	3	3	3	3	3	3	3	4
301	4	4	4	3	4	3	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	3	4	4	4	4	4	3	4
304	3	3	2	3	4	3	3	3	4
305	3	3	3	4	3	3	3	3	4
306	3	3	3	3	3	3	3	4	4
307	4	4	4	4	3	4	4	3	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	4	3	4	3	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	3	3	2	3	3	3	3	4
313	4	4	4	4	3	3	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	3	3	3	3	3	3	3	3	4
316	3	3	3	4	3	3	3	4	4
317	3	3	3	3	3	3	4	2	3
318	3	3	3	4	3	3	3	3	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	3	3	3	3	3	4	3	3
321	3	3	3	4	4	3	3	3	3
322	3	3	3	4	3	3	3	3	3
323	3	3	3	3	3	4	3	3	4
324	3	4	4	4	3	4	4	4	4
325	4	4	4	3	4	4	4	4	4
326	3	3	3	4	3	4	3	3	3
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	3	4	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	4	4	4	4	3	3
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	3	3	4	4	3	4	4

401	3	3	3	3	4	3	3	3	3
402	3	3	3	3	3	3	3	3	3
403	3	3	3	3	3	3	3	3	3
404	4	3	2	4	4	3	4	4	4
405	3	3	3	4	3	3	3	2	3
406	4	4	3	3	3	4	3	3	4
407	3	3	3	3	3	3	3	3	4
408	3	3	3	3	3	3	3	3	4
409	4	3	4	4	3	3	4	4	4
410	3	3	2	4	3	3	3	3	3
411	3	3	3	4	3	3	4	3	4
412	3	4	3	4	4	4	3	3	4
413	3	3	3	4	3	3	3	3	4
414	3	4	4	4	3	4	4	4	4
415	3	3	3	3	3	3	3	3	4
416	4	4	4	3	4	4	4	4	4
417	3	3	3	3	4	3	3	3	4
418	3	3	3	4	3	4	3	3	4
419	4	3	4	4	3	3	3	3	4
420	3	3	3	4	3	3	3	2	4
421	3	3	3	4	3	3	3	2	1
422	3	3	3	3	3	3	3	3	3
423	4	3	4	4	3	4	3	3	4
424	3	3	3	2	3	4	3	3	4
425	3	3	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	3	4	4	3	3	3	4
427	4	3	3	4	3	4	3	3	4
428	4	4	4	3	4	4	4	4	4
429	3	3	4	3	3	4	4	3	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	3	3	3	3	3	3	4
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	3	3	4	4	4	4	4	4	4

435	4	3	3	3	4	4	4	4	4
436	4	4	4	3	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	4	4	4	4	3	4	3	4	4
439	3	3	3	3	3	3	3	3	4
440	3	3	3	2	3	3	3	3	3
441	3	3	3	4	3	3	3	3	4
442	4	3	4	4	4	4	4	4	4
443	3	3	3	4	4	3	3	3	4
444	3	3	4	3	4	4	3	3	4
445	3	3	3	4	4	3	3	3	4
446	3	2	2	4	2	2	2	2	4
447	3	3	4	4	3	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	3	4	4	4	4	4
450	3	3	3	4	3	4	3	3	3
451	4	4	3	4	3	3	3	3	4
452	3	3	3	4	4	4	4	4	4
453	3	3	3	3	3	3	3	3	3
454	4	3	4	4	3	4	3	3	4
455	3	3	3	2	3	4	3	3	4
456	3	3	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	3	4	4	3	3	3	4
458	4	3	3	4	3	4	3	3	4
459	4	4	4	3	4	4	4	4	4
460	3	3	4	3	3	4	4	3	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	4	3	3	3	3	3	3	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	3	4	4	3	3	3	3	3	4
466	3	3	4	3	3	3	4	3	3
467	4	4	4	4	4	3	3	3	4
468	3	4	4	4	4	4	4	4	4

469	3	4	4	4	4	4	4	4	4
470	3	3	3	4	3	3	4	3	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	3	3	3	3	3	3	3	3	1
474	4	4	4	4	4	4	3	4	4
475	3	3	3	3	3	3	4	3	3
476	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	3	3	3	3	3	4	4	4	3
478	3	3	4	3	3	3	4	4	4
479	3	3	4	3	3	3	3	3	3
480	4	4	3	4	3	3	4	4	3
481	3	3	3	3	3	3	3	3	4
482	3	3	3	4	3	3	3	3	3
483	3	4	3	4	3	4	4	3	4
484	3	4	3	4	3	4	4	3	4
485	3	4	4	3	3	4	3	4	4
486	4	3	4	4	4	3	4	3	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	3	4	3	3	4	3	4	4
489	3	3	3	4	4	3	3	4	3
490	3	3	4	3	3	3	3	3	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
492	4	3	4	3	3	3	3	3	3
493	3	3	4	3	3	3	4	4	4
494	3	3	3	4	3	3	3	3	4
495	3	3	4	3	3	3	3	3	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	3	4	3	3	4	4	3	3	4
498	3	3	3	3	3	3	3	4	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	3	3	3	4	3	4	4	3	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	3	4	4	4	4	4

571	4	4	3	3	4	4	3	4	4
572	4	4	4	4	4	4	4	4	4
573	4	3	4	4	3	4	4	4	4
574	4	3	3	3	3	4	4	4	4
575	3	3	3	4	2	3	3	3	2
576	3	3	3	3	3	3	4	3	4
577	3	3	3	3	3	3	3	3	4
578	4	4	4	4	3	3	4	4	4
579	4	4	4	4	4	4	4	4	4
580	3	3	3	3	3	3	3	3	4
581	3	3	3	4	3	3	3	4	4

- Jenis Kelamin Responden

Responden juga dibedakan berdasarkan jenis kelamin. Responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 352 orang dan laki-laki sejumlah 229 orang dan tanpa keterangan 0 orang.

Tabel 3 Jumlah Responden SKM Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2025 (Semester I)

No	Nama OPD	Jenis Kelamin				Jumlah Responden
		L	P	TK	Tidak Menjawab	
1	RSUD Teluk Kuantan	229	352		0	581
Jumlah		229	352		0	581

- Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan responden terbanyak adalah SMA, yaitu sebanyak 373 orang. Selanjutnya SMP yaitu sebanyak 124 orang. Responden berpendidikan S2 paling sedikit yaitu sebanyak 15 orang. Berikut adalah tabel jumlah respon den berdasarkan pendidikan.

Tabel .4 Jumlah Responden SKM Kabupten Kuantan Singingi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2025 (Triwulan I)

No	Nama OPD	SD	SMP	SMA	S1	S2	Tidak Menjawab
1	RSUD Teluk Kuantan	32	124	373	37	15	0
Jumlah		32	124	373	37	15	0

- Pekerjaan Responden

Pekerjaan responden cukup bervariasi. Pekerjaan yang paling banyak adalah jenis lainnya sebanyak 273 orang dan yang paling sedikit adalah honorer yaitu sebanyak 5 orang. Berikut adalah jumlah responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 5 Jumlah Responden SKM Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2025. (Semester I)

N o	Nama OPD	TNI/ Polri	Wirausaha	PNS	IRT	Honorer	Petani	Lainya	Swasta
1	RSUD Teluk Kuantan	18	76	20	80	5	8	194	180
JUMLAH		18	76	20	80	5	8	194	180

LAPORAN
HASILPELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SEMESTER II)



RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
PENUTUP	12
1. Simpulan.....	12
2. Saran.....	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya 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.

1.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

4. survei Kepuasan Masyarakat

1.2 Maksud dan Tujuan

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit /bagian Humas di RSUD Teluk Kuantan 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 Teluk Kuantan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM RSUD TELUK KUANTAN

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Teluk Kuantan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Teluk Kuantan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (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 RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas pengumpul kuesioner dan diserahkan kepada petugas input data kuesioner. 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	4
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Teluk Kuantan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada RSUD Teluk Kuantan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15.000 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 782 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PELAKSANAAN SKM (SEMESTER II)
RSUD TELUKKUANTAN

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan	88,54	A (Sangat Baik)	782	Manual	1. Persyaratan 2. prosedur	Penangan Memastikan bahwa persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan layanan mudah di akses, dipahami dan dipenuhi oleh masyarakat atau pasien Penanganan Memastikan bahwa tata cara pelayanan yang diberikan mudah di mengerti, transparan, dan efisiensi bagi pengguna layanan.
	Rata-rata	88,54	A (Sangat Baik)				

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik,trend tingkat kepuasan penerima layanan dilingkungan RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat melalui grafik berikut:



BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai April hingga Juni 2025 (Semester II), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM yaitu 88,54.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsur nilai terendah yaitu unsur persyaratan dan Prosedur dengan nilai 3,44 dan 3,43 dan unsur tertinggi adalah Sarana Prasarana dengan nilai 3,85

Dari SKM tersebut, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

2. SARAN

1. Menindak lanjuti survey yang dimaksud maka perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Mengoptimalkan mutu pelayanan di setiap layanan yang tersedia.
 - b. Memastikan kepastian pelayanan di Rawat Jalan dan Rawat inap.
 - c. Mengomfirmasikan segera apabila ada dokter yang tidak ada dan alat yang rusak.
 - d. Mencari alternatif lain dalam pelayanan radiologi jika ada alat dalam kondisi rusak atau perbaikan kerjasama dengan rumah sakit yang rusak.
 - e. Meningkatkan disiplin bagi para pengunjung.
 - f. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan di lingkungan RSUD Teluk Kuantan
2. Untuk memperoleh hasil survey yang lebih akurat di harapkan agar di isi langsung oleh penggunaan layanan atau seharusnya di lakukan oleh Tim indefenden di luar SKPD

Demikianlah laporan ini di buat agar dapat dijadikan bahan evaluasi selanjutnya.

Teluk kuantan 05 Juli 2025

Direktur RSUD Teluk kuantan



dr. Barhi Anthony, M.Ked(An), Sp.An

NIP. 19830407 200803 1 002

LAMPIRAN
HasilolahdataadanrencanatindaklanjutsKM
RSUDTeluk Kuantan

Tabel 1.Hasil Penilaian Unsur Pelayanan di RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2025 (Semester II)

No	Indikator(UnsurPelayanan)	Nilai
U1	Persyaratan	3,44
U2	Prosedur	3,43
U3	Waktu Pelayanan	3,47
U4	Biaya/Tarif	3,65
U5	Produk Layanan	3,45
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57
U7	Prilaku Pelaksana	3,54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50
U9	Saranadan Prasarana	3,85

Dari hasil penilaian di atas, nilai rata-rata perunsur pelayanan yang paling rendah untuk RSUD TelukKuantan Kabupaten Kuantan Singingi adalah unsur Prosedur dan Persyaratan, Saran dan masukan yaitu 3,43 dan 3,44. Sedangkan rata-rata tertinggi adalah unsur biaya tarif serta sarana dan prasarana yaitu 3,65 dan 3,85.

Tabel2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat PerResponden pada RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun2025 (SEMESTER I)

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

25	3	3	3	1	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	2	3	3	4	3	4	3	4	4
31	4	4	4	4	3	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	4	3	4
34	4	4	3	4	3	4	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	4	3	3	3	4
37	3	3	3	3	4	3	3	2	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	4	3	3	4	3
41	3	4	4	4	3	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	4	3	4	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	3	4	4	3	4
47	4	3	3	4	3	4	3	4	3
48	4	3	3	4	3	4	4	3	4
49	4	3	4	4	4	4	3	3	4
50	3	3	3	3	3	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	2	3	4	4	3	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	2	4	2	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	4	4	3	3

59	3	3	3	4	3	4	4	3	3
60	2	2	3	4	3	4	4	3	3
61	2	2	3	4	3	4	3	3	3
62	3	2	2	4	2	3	3	3	1
63	3	2	3	4	2	3	3	2	1
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	3	4	3	4	3	3	4	3	4
66	3	4	3	4	3	3	4	4	4
67	3	4	3	4	3	3	4	4	4
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	4	4	4	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	4	3	3	4
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	2	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	3	3	3	3	3	4
79	3	4	3	4	3	3	4	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4
82	3	3	3	3	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	3	3	4
89	3	3	3	3	3	4	4	3	4
90	3	4	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	4	4	3	3	3	3	4	4	4

93	3	3	3	4	4	3	3	3	4
94	3	3	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	3	4	3	4	4	4
96	4	1	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	3	4	4	3	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	2	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	4	3	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	4	3	3	3	4
108	3	3	4	3	4	4	3	3	4
109	3	3	3	4	4	3	3	3	4
110	3	2	2	4	2	2	2	2	4
111	3	3	4	4	3	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	4	3	3	3
115	4	4	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	3	4	4	3	4	3	3	4
119	3	3	3	2	3	4	3	3	4
120	3	3	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	3	4	4	3	3	3	4
122	4	3	3	4	3	4	3	3	4
123	4	4	4	3	4	4	4	4	4
124	3	3	4	3	3	4	4	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	3	3	3	3	3	4

195	3	3	3	4	3	4	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	4	3	3	3	3	3	3
199	3	3	4	4	3	4	3	4	4
200	4	4	4	4	3	4	4	4	4
201	3	3	4	3	4	4	3	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	4	3	3	3	4	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	4	4	3	4	4	3	3
207	4	4	4	4	4	4	3	3	4
208	3	4	4	4	3	4	4	4	4
209	4	4	4	3	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	3	3	3	3	4	3	3
214	3	3	3	4	4	3	3	3	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	4	3	3	4
217	3	4	4	4	3	4	4	4	4
218	4	4	4	3	4	4	4	4	4
219	3	3	3	4	3	4	3	3	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	3	3	4	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	4	4	4	3	3
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	3	3	4	4	3	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	3	4	4	3	4	4	4	4
228	4	3	3	3	3	4	4	4	4

297	4	3	3	3	3	4	3	3	4
298	3	3	3	3	3	3	3	2	3
299	3	3	3	4	3	4	3	3	4
300	3	4	3	4	3	3	4	3	4
301	3	4	3	4	3	3	4	4	4
302	3	4	3	4	3	3	4	4	4
303	3	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	3	3	3	4	4	4	3	4
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	3	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	3	4	3	3	4
309	4	4	3	4	4	4	4	4	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	2	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	3	3	3	3	3	3	4
314	3	4	3	4	3	3	4	3	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	3	3	3	4	3	3	3	4	4
317	3	3	3	3	3	4	4	4	4
318	4	4	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	3	3	3	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	3	4	4	3	3	4
324	3	3	3	3	3	4	4	3	4
325	3	4	3	4	3	3	3	3	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	3
327	4	4	3	3	3	3	4	4	4
328	3	3	3	4	4	3	3	3	4
329	3	3	4	4	4	4	4	3	4
330	4	4	4	3	4	3	4	4	4

331	4	1	3	3	3	3	3	3	4
332	3	3	3	3	3	3	3	3	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	3	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	3	4	3	4	4	3	4	4
338	3	3	3	3	3	3	3	3	4
339	3	3	3	2	3	3	3	3	3
340	3	3	3	4	3	3	3	3	4
341	4	3	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	3	4	4	3	3	3	4
343	3	3	4	3	4	4	3	3	4
344	3	3	3	4	4	3	3	3	4
345	3	2	2	4	2	2	2	2	4
346	3	3	4	4	3	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	3	4	4	4	4	4
349	3	3	3	4	3	4	3	3	3
350	4	4	3	4	3	3	3	3	4
351	3	3	3	4	4	4	4	4	4
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3
353	4	3	4	4	3	4	3	3	4
354	3	3	3	2	3	4	3	3	4
355	3	3	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	3	4	4	3	3	3	4
357	4	3	3	4	3	4	3	3	4
358	4	4	4	3	4	4	4	4	4
359	3	3	4	3	3	4	4	3	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	3	3	3	3	3	3	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	3	4	4	4	3	4	3	4	4

365	3	3	3	4	3	3	3	3	4
366	3	3	3	4	3	3	3	4	4
367	4	4	4	4	3	4	3	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	3	3	3	3	4	4	4	4	3
370	3	4	4	3	3	3	3	3	4
371	3	3	4	3	3	3	4	3	3
372	4	4	4	4	4	3	3	3	4
373	3	4	4	4	4	4	4	4	4
374	3	4	4	4	4	4	4	4	4
375	3	3	3	4	3	3	4	3	4
376	3	4	3	4	3	3	4	4	4
377	4	3	3	4	3	3	4	3	4
378	3	3	3	3	3	3	3	3	4
379	3	4	3	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	3	3	3	4	3	3	3	4	4
383	4	3	4	3	3	3	3	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	3	4	4	4	3	4	4	3	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	3	4	4	4	4	3	4	3	4
388	3	3	4	4	4	4	3	3	4
389	3	3	4	3	3	4	4	4	4
390	4	3	4	3	4	3	4	4	4
391	3	3	3	4	3	3	3	3	4
392	3	3	3	4	2	3	3	3	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	3	3	3	4	3	3	3	3	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	3	4	3	3	3	3	3	3
398	3	3	4	3	3	3	4	4	4

399	4	4	4	4	4	4	3	4	4
400	3	3	4	3	3	3	3	3	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	3	4	3	3	4	4	3	3	4
403	3	3	3	4	4	3	3	3	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	3	3	3	4	3	4	3	3	4
407	3	3	3	4	3	3	3	3	4
408	3	3	2	4	3	3	3	2	3
409	4	4	3	3	3	4	4	3	4
410	3	4	4	4	4	4	4	4	4
411	3	3	3	3	3	3	4	3	4
412	4	3	3	3	4	4	3	3	4
413	3	3	3	4	3	3	2	3	3
414	3	3	3	3	4	3	3	3	3
415	4	3	3	3	3	3	3	3	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	3	3	3	3	3	3	3	4	4
418	3	3	4	4	3	3	3	4	4
419	4	4	4	3	4	4	4	4	4
420	3	3	3	4	3	3	3	3	4
421	3	3	3	4	3	3	3	2	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	3	3	3	4	3	3	3	3	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	3	3	3	4	3	3	4	3	4
427	3	3	3	4	3	3	3	3	4
428	3	3	3	3	4	3	3	3	4
429	3	4	3	3	4	3	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	3	3	4	4	4	4
432	3	3	3	3	4	3	3	4	4

467	3	3	3	4	3	4	3	3	3
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	3	3	4	3	3	3	3	3	3
471	3	3	4	4	3	4	3	4	4
472	4	4	4	4	3	4	4	4	4
473	3	3	4	3	4	4	3	3	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	3	3	4	3	3	3	4	3	3
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4
478	3	3	4	4	3	4	4	3	3
479	4	4	4	4	4	4	3	3	4
480	3	4	4	4	3	4	4	4	4
481	4	4	4	3	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	3	3	3	4	3	3	3	3	3
485	3	3	3	3	3	3	3	4	4
486	4	4	3	4	4	4	4	4	4
487	3	3	4	4	3	3	4	3	4
488	3	4	3	4	3	4	4	4	4
489	4	4	3	4	3	4	3	4	4
490	3	3	4	3	3	3	3	4	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	4	3	4	4	3	4	4	4	4
495	4	3	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
499	4	3	4	4	3	4	4	4	4
500	4	3	3	3	3	4	4	4	4

501	3	3	3	4	2	3	3	3	2
502	3	3	3	3	3	3	4	3	4
503	3	3	3	3	3	3	3	3	4
504	3	4	4	4	4	4	4	4	4
505	3	3	3	4	4	4	4	4	4
506	4	4	3	4	3	4	4	4	4
507	4	4	4	4	3	3	4	4	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	3	3	3	3	3	3	3	3	4
510	2	3	3	3	3	3	4	3	4
511	3	2	3	2	3	2	3	2	3
512	3	2	2	2	3	3	3	3	3
513	3	2	2	2	3	3	3	2	3
514	4	4	4	4	4	4	4	4	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	4	4	3	4	4	4	4	4
517	4	4	4	4	4	4	4	4	4
518	4	4	4	4	4	4	4	4	4
519	3	4	3	4	4	4	4	4	4
520	4	3	3	4	3	4	4	4	4
521	4	3	3	4	4	4	3	4	4
522	3	3	3	4	4	3	4	3	4
523	4	4	4	4	4	4	4	4	4
524	3	3	3	4	3	4	4	3	4
525	3	4	3	4	3	3	3	3	3
526	4	3	3	4	4	4	4	4	4
527	3	3	3	4	4	4	4	3	4
528	4	3	3	4	3	4	3	4	4
529	4	3	3	4	4	4	3	3	4
530	3	3	3	3	3	3	3	4	4
531	3	3	3	4	4	4	3	4	4
532	3	3	3	4	3	3	4	4	4
533	3	3	3	3	3	3	3	3	4
534	3	3	3	4	3	3	3	2	3

569	3	3	3	4	3	3	3	3	4
570	3	3	3	3	3	3	3	3	4
571	3	3	3	3	3	3	3	3	4
572	4	3	3	3	3	4	3	3	4
573	3	3	3	3	3	3	3	2	3
574	3	3	3	4	3	4	3	3	4
575	3	4	3	4	3	3	4	3	4
576	3	4	3	4	3	3	4	4	4
577	3	4	3	4	3	3	4	4	4
578	3	4	4	4	4	4	4	4	4
579	3	3	3	3	4	4	4	3	4
580	3	3	3	3	3	3	3	3	3
581	4	4	4	4	4	4	4	4	4
582	4	4	4	3	4	4	4	4	4
583	4	4	4	4	3	4	3	3	4
584	4	4	3	4	4	4	4	4	4
585	3	3	3	3	3	3	3	3	4
586	3	3	3	4	3	3	2	4	4
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	4	4	3	3	3	3	3	3	4
589	3	4	3	4	3	3	4	3	4
590	4	4	4	4	4	4	4	4	4
591	3	3	3	4	3	3	3	4	4
592	3	3	3	3	3	4	4	4	4
593	4	4	4	4	4	4	4	4	4
594	4	4	4	4	4	4	4	4	4
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4
596	3	3	3	4	4	4	4	4	4
597	4	4	4	4	4	4	4	4	4
598	4	4	4	3	4	4	3	3	4
599	3	3	3	3	3	4	4	3	4
600	3	4	3	4	3	3	3	3	4
601	4	4	4	4	4	4	4	4	3
602	4	4	3	3	3	3	4	4	4

603	3	3	3	4	4	3	3	3	4
604	3	3	4	4	4	4	4	3	4
605	4	4	4	3	4	3	4	4	4
606	4	1	3	3	3	3	3	3	4
607	3	3	3	3	3	3	3	3	4
608	4	4	4	4	4	4	4	4	4
609	4	4	4	4	3	4	4	4	4
610	4	4	4	4	4	4	4	4	4
611	4	4	4	4	4	4	4	4	4
612	4	3	4	3	4	4	3	4	4
613	3	3	3	3	3	3	3	3	4
614	3	3	3	2	3	3	3	3	3
615	3	3	3	4	3	3	3	3	4
616	4	3	4	4	4	4	4	4	4
617	3	3	3	4	4	3	3	3	4
618	3	3	4	3	4	4	3	3	4
619	3	3	3	4	4	3	3	3	4
620	3	2	2	4	2	2	2	2	4
621	3	3	4	4	3	4	4	4	4
622	4	4	4	4	4	4	4	4	4
623	4	4	4	3	4	4	4	4	4
624	3	3	3	4	3	4	3	3	3
625	4	4	3	4	3	3	3	3	4
626	3	3	3	4	4	4	4	4	4
627	3	3	3	3	3	3	3	3	3
628	4	3	4	4	3	4	3	3	4
629	3	3	3	2	3	4	3	3	4
630	3	3	4	4	4	4	4	4	4
631	4	4	3	4	4	3	3	3	4
632	4	3	3	4	3	4	3	3	4
633	4	4	4	3	4	4	4	4	4
634	3	3	4	3	3	4	4	3	4
635	4	4	4	4	4	4	4	4	4
636	4	4	3	3	3	3	3	3	4

671	4	4	4	4	4	4	4	4	4
672	4	3	4	3	3	3	3	3	3
673	3	3	4	3	3	3	4	4	4
674	4	4	4	4	4	4	3	4	4
675	3	3	4	3	3	3	3	3	4
676	4	4	4	4	4	4	4	4	4
677	3	4	3	3	4	4	3	3	4
678	3	3	3	4	4	3	3	3	4
679	4	4	4	4	4	4	4	4	4
680	4	4	4	4	4	4	4	4	4
681	3	3	3	4	3	4	3	3	4
682	3	3	3	4	3	3	3	3	4
683	3	3	2	4	3	3	3	2	3
684	4	4	3	3	3	4	4	3	4
685	3	4	4	4	4	4	4	4	4
686	3	3	3	3	3	3	4	3	4
687	4	3	3	3	4	4	3	3	4
688	3	3	3	4	3	3	2	3	3
689	3	3	3	3	4	3	3	3	3
690	4	3	3	3	3	3	3	3	4
691	4	4	4	4	4	4	4	4	4
692	3	3	3	3	3	3	3	4	4
693	3	3	4	4	3	3	3	4	4
694	4	4	4	3	4	4	4	4	4
695	3	3	3	4	3	3	3	3	4
696	3	3	3	4	3	3	3	2	4
697	4	4	4	4	4	4	4	4	4
698	4	4	4	4	4	4	4	4	4
699	3	3	3	4	3	3	3	3	4
700	4	4	4	4	4	4	4	4	4
701	3	3	3	4	3	3	4	3	4
702	3	3	3	4	3	3	3	3	4
703	3	3	3	3	4	3	3	3	4
704	3	4	3	3	4	3	4	4	4

705	4	4	4	4	4	4	4	4	4
706	4	4	4	3	3	4	4	4	4
707	3	3	3	3	4	3	3	4	4
708	4	4	4	4	4	4	4	4	4
709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	4	4	3	3	4	4	3	3	4
712	3	3	3	3	3	4	3	4	4
713	3	3	4	4	3	3	3	3	4
714	4	3	4	4	4	4	4	4	4
715	4	4	4	4	4	4	4	4	4
716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
717	4	4	3	3	4	4	3	4	4
718	4	4	4	4	4	4	4	4	4
719	4	3	4	4	3	4	4	4	4
720	4	3	3	3	3	4	4	4	4
721	3	3	3	4	2	3	3	3	2
722	3	3	3	3	3	3	4	3	4
723	3	3	3	3	3	3	3	3	4
724	4	4	4	3	4	3	4	4	4
725	4	4	4	4	4	4	4	4	4
726	4	3	4	4	4	4	4	3	4
727	3	3	2	3	4	3	3	3	4
728	3	3	3	4	3	3	3	3	4
729	4	3	3	4	3	3	3	3	4
730	3	3	4	4	3	3	1	3	4
731	3	3	4	4	4	3	4	4	4
732	3	3	3	3	3	3	3	4	4
733	4	4	4	4	3	4	4	3	4
734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
735	3	4	4	4	3	4	4	4	4
736	3	4	4	4	4	4	4	4	4
737	3	4	4	4	4	4	4	4	4
738	3	4	4	4	3	3	4	4	4

773	4	4	4	4	4	4	4	4	4
774	4	3	4	4	3	4	4	4	4
775	4	3	3	3	3	4	4	4	4
776	3	3	3	4	2	3	3	3	2
777	3	3	3	3	3	3	4	3	4
778	3	3	3	3	3	3	3	3	4
779	3	4	4	4	4	4	4	4	4
780	3	3	3	4	4	4	4	4	4
781	4	4	3	4	3	4	4	4	4
782	3	2	3	2	3	2	3	2	3

- Jenis Kelamin Responden

Responden juga dibedakan berdasarkan jenis kelamin. Responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 472 orang dan laki-laki sejumlah 310 orang dan tanpa keterangan 0 orang.

Tabel 3 Jumlah Responden SKM Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2025 (Semester II)

No	Nama OPD	Jenis Kelamin				Jumlah Responden
		L	P	TK	Tidak Menjawab	
1	RSUD Teluk Kuantan	310	472		0	782
Jumlah		310	472		0	782

- Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan responden terbanyak adalah SMA, yaitu sebanyak 481 orang. Selanjutnya SMP yaitu sebanyak 156 orang. Responden berpendidikan S2 paling sedikit yaitu sebanyak 30 orang. Berikut adalah tabel jumlah responden berdasarkan pendidikan.

Tabel .4 Jumlah Responden SKM Kabupten Kuantan Singingi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2025 (Triwulan I)

No	Nama OPD	SD	SMP	SMA	S1	S2	Tidak Menjawab
1	RSUD Teluk Kuantan	70	156	481	45	30	0
Jumlah		70	156	481	45	30	0

- Pekerjaan Responden

Pekerjaan responden cukup bervariasi. Pekerjaan yang paling banyak adalah jenis lainnya sebanyak 197 orang dan yang paling sedikit adalah honorer dan TNI/Polri yaitu sebanyak 25 orang. Berikut adalah jumlah responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 5 Jumlah Responden SKM Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2025. (Semester II)

No	Nama OPD	TNI/Polri	Wirausaha	PNS	IRT	Honorer	Petani	Lainya	Swasta
1	RSUD Teluk Kuantan	25	97	30	120	25	105	197	183
JUMLAH		25	97	30	120	25	105	197	183

LAPORAN
HASILPELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(TRIWULAN III)



RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
PENUTUP	12
1. Simpulan.....	12
2. Saran.....	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya 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.

1.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

4. survei Kepuasan Masyarakat

1.2 Maksud dan Tujuan

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit /bagian Humas di RSUD Teluk Kuantan 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 Teluk Kuantan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM RSUD TELUK KUANTAN

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Teluk Kuantan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Teluk Kuantan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (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 RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas pengumpul kuesioner dan diserahkan kepada petugas input data kuesioner. 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	4
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Teluk Kuantan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada RSUD Teluk Kuantan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15.000 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 785 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PELAKSANAAN SKM (SEMESTER I)
RSUD TELUKKUANTAN

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan	88,55	A (Sangat Baik)	785	Manual	1. Persyaratan <	

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik,trend tingkat kepuasan penerima layanan dilingkungan RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat melalui grafik berikut:



BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai April hingga Juni 2025 (Semester III), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM yaitu 88,55.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsur nilai terendah yaitu unsur persyaratan dan Prosedur dengan nilai 3,44 dan 3,43 dan unsur tertinggi adalah Sarana Prasarana dengan nilai 3,85

Dari SKM tersebut, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

2. SARAN

1. Menindak lanjuti survey yang dimaksud maka perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Mengoptimalkan mutu pelayanan di setiap layanan yang tersedia.
 - b. Memastikan kepastian pelayanan di Rawat Jalan dan Rawat inap.
 - c. Mengomfirmasikan segera apabila ada dokter yang tidak ada dan alat yang rusak.
 - d. Mencari alternatif lain dalam pelayanan radiologi jika ada alat dalam kondisi rusak atau perbaikan kerjasama dengan rumah sakit yang rusak.
 - e. Meningkatkan disiplin bagi para pengunjung.
 - f. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan di lingkungan RSUD Teluk Kuantan
2. Untuk memperoleh hasil survey yang lebih akurat di harapkan agar di isi langsung oleh penggunaan layanan atau seharusnya di lakukan oleh Tim indefenden di luar SKPD

Demikianlah laporan ini di buat agar dapat dijadikan bahan evaluasi selanjutnya.

Teluk kuantan 15 Oktober 2025

Direktur RSUD Teluk kuantan



Dr. Eddy Antomy, M.Ked(An), Sp.An

NIP. 19830407 200803 1 002

LAMPIRAN
HasilolahdataadanrencananindaklanjutsKM
RSUDTeluk Kuantan

Tabel 1.Hasil Penilaian Unsur Pelayanan di RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2025 (Semester II)

No	Indikator(UnsurPelayanan)	Nilai
U1	Persyaratan	3,44
U2	Prosedur	3,43
U3	Waktu Pelayanan	3,47
U4	Biaya/Tarif	3,65
U5	Produk Layanan	3,45
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57
U7	Prilaku Pelaksana	3,54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50
U9	Saranadan Prasarana	3,85

Dari hasil penilaian di atas, nilai rata-rata perunsur pelayanan yang paling rendah untuk RSUD TelukKuantan Kabupaten Kuantan Singingi adalah unsur Prosedur dan Persyaratan, Saran dan masukan yaitu 3,43 dan 3,44. Sedangkan rata-rata tertinggi adalah unsur biaya tarif serta sarana dan prasarana yaitu 3,65 dan 3,85.

Tabel2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat PerResponden pada RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2025 (SEMESTER I)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	3	3	3	3	4	3	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
4	3	2	2	2	3	3	3	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	3	4	4	4	4
12	4	3	3	4	4	4	3	4	4
13	3	3	3	4	4	3	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	4	4	3	4
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	4	4	4	3	4
19	4	3	3	4	3	4	3	4	4
20	4	3	3	4	4	4	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4
22	3	3	3	4	4	4	3	4	4
23	3	3	3	4	3	3	4	4	4

24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	2	3
26	3	3	3	1	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	2	3	3	4	3	4	3	4	4
32	4	4	4	4	3	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	4	3	4
35	4	4	3	4	3	4	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	4	3	3	3	4
38	3	3	3	3	4	3	3	2	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	4	4	3	3	4	3
42	3	4	4	4	3	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	3	4	4	4	3	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	3	4	4	3	4
48	4	3	3	4	3	4	3	4	3
49	4	3	3	4	3	4	4	3	4
50	4	3	4	4	4	4	3	3	4
51	3	3	3	3	3	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	2	3	4	4	3	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4

58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	3	3	3	3	4	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	2	3
65	3	3	3	4	3	4	3	3	4
66	3	4	3	4	3	3	4	3	4
67	3	4	3	4	3	3	4	4	4
68	3	4	3	4	3	3	4	4	4
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	4	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	3	4	3	3	4
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	2	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	3	3	3	3	3	4
80	3	4	3	4	3	3	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	4	4
83	3	3	3	3	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	3	3	4
90	3	3	3	3	3	4	4	3	4
91	3	4	3	4	3	3	3	3	4

92	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	3	3	3	3	4	4	4
94	3	3	3	4	4	3	3	3	4
95	3	3	4	4	4	4	4	3	4
96	4	4	4	3	4	3	4	4	4
97	4	1	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	4	3	4	4	3	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	2	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	4	3	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	4	3	3	3	4
109	3	3	4	3	4	4	3	3	4
110	3	3	3	4	4	3	3	3	4
111	3	2	2	4	2	2	2	2	4
112	3	3	4	4	3	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	3	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	4	3	3	3
116	4	4	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	3	4	4	3	4	3	3	4
120	3	3	3	2	3	4	3	3	4
121	3	3	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	4	3	3	3	4
123	4	3	3	4	3	4	3	3	4
124	4	4	4	3	4	4	4	4	4
125	3	3	4	3	3	4	4	3	4

160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	3	4	3	3	3	3	3	3
164	3	3	4	3	3	3	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	3	4	4
166	3	3	4	3	3	3	3	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	3	3	4	4	3	3	4
169	3	3	3	4	4	3	3	3	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	4	3	4	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	3	2	4	3	3	3	2	3
175	4	4	3	3	3	4	4	3	4
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	4	3	4
178	4	3	3	3	4	4	3	3	4
179	3	3	3	4	3	3	2	3	3
180	3	3	3	3	4	3	3	3	3
181	4	3	3	3	3	3	3	3	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	4	4
184	3	3	4	4	3	3	3	4	4
185	4	4	4	3	4	4	4	4	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	2	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	3	3	4	3	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4

194	3	3	3	3	4	3	3	3	4
195	3	4	3	3	4	3	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	3	3	4	4	4	4
198	3	3	3	3	4	3	3	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	3	3	4	4	3	3	4
203	3	3	3	3	3	4	3	4	4
204	3	3	4	4	3	3	3	3	4
205	4	3	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	3	3	4	4	3	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	3	4	4	3	4	4	4	4
211	4	3	3	3	3	4	4	4	4
212	3	3	3	4	2	3	3	3	2
213	3	3	3	3	3	3	4	3	4
214	3	3	3	3	3	3	3	3	4
215	4	4	4	3	4	3	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	3	4	4	4	4	4	3	4
218	3	3	2	3	4	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	4	3	3	4	3	3	3	3	4
221	3	3	4	4	3	3	1	3	4
222	3	3	4	4	4	3	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	4	4
224	4	4	4	4	3	4	4	3	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	4	4	4	3	4	4	4	4
227	3	4	4	4	4	4	4	4	4

228	3	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	4	4	4	3	3	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	4	3	4	3	3	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	4	3	3	3	3	3	3
237	3	3	4	4	3	4	3	4	4
238	4	4	4	4	3	4	4	4	4
239	3	3	4	3	4	4	3	3	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	4	3	3	3	4	3	3
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	4	4	3	4	4	3	3
245	4	4	4	4	4	4	3	3	4
246	3	4	4	4	3	4	4	4	4
247	4	4	4	3	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	3	4	3	3	3	3	3
251	3	3	3	3	3	3	3	4	4
252	4	4	3	4	4	4	4	4	4
253	3	3	4	4	3	3	4	3	4
254	3	4	3	4	3	4	4	4	4
255	4	4	3	4	3	4	3	4	4
256	3	3	4	3	3	3	3	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	3	4	4	3	4	4	4	4
261	4	3	4	4	4	4	4	4	4

262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	3	4	4	3	4	4	4	4
266	4	3	3	3	3	4	4	4	4
267	3	3	3	4	2	3	3	3	2
268	3	3	3	3	3	3	4	3	4
269	3	3	3	3	3	3	3	3	4
270	3	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	3	3	4	4	4	4	4	4
272	4	4	3	4	3	4	4	4	4
273	4	4	4	4	3	3	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	4
276	2	3	3	3	3	3	4	3	4
277	3	2	3	2	3	2	3	2	3
278	3	2	2	2	3	3	3	3	3
279	3	2	2	2	3	3	3	2	3
280	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	4	3	4	4	4	4	4	4
286	4	3	3	4	3	4	4	4	4
287	4	3	3	4	4	4	3	4	4
288	3	3	3	4	4	3	4	3	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	4	3	4	4	3	4
291	3	4	3	4	3	3	3	3	3
292	4	3	3	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	4	4	4	4	3	4
294	4	3	3	4	3	4	3	4	4
295	4	3	3	4	4	4	3	3	4

296	3	3	3	3	3	3	3	4	4
297	3	3	3	4	4	4	3	4	4
298	3	3	3	4	3	3	4	4	4
299	3	3	3	3	3	3	3	3	4
300	3	3	3	4	3	3	3	2	3
301	3	3	3	1	3	3	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	3	3	3	3	3	3	3	3	4
306	2	3	3	4	3	4	3	4	4
307	4	4	4	4	3	4	4	3	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	3	3	3	3	3	4	3	4
310	4	4	3	4	3	4	3	3	4
311	3	3	3	3	3	3	3	3	4
312	3	3	3	4	4	3	3	3	4
313	3	3	3	3	4	3	3	2	3
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	3	4	3	4	4	3	3	4	3
317	3	4	4	4	3	4	4	3	4
318	4	4	4	4	4	3	4	4	4
319	4	4	3	4	4	4	4	4	4
320	3	4	4	4	3	4	3	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	4	4	4	3	4	4	3	4
323	4	3	3	4	3	4	3	4	3
324	4	3	3	4	3	4	4	3	4
325	4	3	4	4	4	4	3	3	4
326	3	3	3	3	3	4	4	4	4
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	2	3	4	4	3	4	4	4	4
329	3	3	3	3	3	4	4	4	4

364	4	4	4	3	4	4	3	3	4
365	3	3	3	3	3	4	4	3	4
366	3	4	3	4	3	3	3	3	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	3
368	4	4	3	3	3	3	4	4	4
369	3	3	3	4	4	3	3	3	4
370	3	3	4	4	4	4	4	3	4
371	4	4	4	3	4	3	4	4	4
372	4	1	3	3	3	3	3	3	4
373	3	3	3	3	3	3	3	3	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	3	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	3	4	3	4	4	3	4	4
379	3	3	3	3	3	3	3	3	4
380	3	3	3	2	3	3	3	3	3
381	3	3	3	4	3	3	3	3	4
382	4	3	4	4	4	4	4	4	4
383	3	3	3	4	4	3	3	3	4
384	3	3	4	3	4	4	3	3	4
385	3	3	3	4	4	3	3	3	4
386	3	2	2	4	2	2	2	2	4
387	3	3	4	4	3	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	3	4	4	4	4	4
390	3	3	3	4	3	4	3	3	3
391	4	4	3	4	3	3	3	3	4
392	3	3	3	4	4	4	4	4	4
393	3	3	3	3	3	3	3	3	3
394	4	3	4	4	3	4	3	3	4
395	3	3	3	2	3	4	3	3	4
396	3	3	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	3	4	4	3	3	3	4

432	3	3	4	4	3	3	3	4	4
433	4	4	4	3	4	4	4	4	4
434	3	3	3	4	3	3	3	3	4
435	3	3	3	4	3	3	3	2	4
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	3	3	3	4	3	3	3	3	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	3	3	3	4	3	3	4	3	4
441	3	3	3	4	3	3	3	3	4
442	3	3	3	3	4	3	3	3	4
443	3	4	3	3	4	3	4	4	4
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	4	4	3	3	4	4	3	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	3	4	4	3	4	4	4	4
449	4	3	3	3	3	4	4	4	4
450	3	3	3	4	2	3	3	3	2
451	3	3	3	3	3	3	4	3	4
452	3	3	3	3	3	3	3	3	4
453	4	4	4	3	4	3	4	4	4
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	4	3	4	4	4	4	4	3	4
456	3	3	2	3	4	3	3	3	4
457	3	3	3	4	3	3	3	3	4
458	4	3	3	4	3	3	3	3	4
459	3	3	4	4	3	3	1	3	4
460	3	3	4	4	4	3	4	4	4
461	3	3	3	3	3	3	3	4	4
462	4	4	4	4	3	4	4	3	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	3	4	4	4	3	4	4	4	4
465	3	4	4	4	4	4	4	4	4

466	3	4	4	4	4	4	4	4	4
467	3	4	4	4	3	3	4	4	4
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	3	3	3	3	3	3	3	3	3
471	3	3	3	4	3	4	3	3	3
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	3	3	4	3	3	3	3	3	3
475	3	3	4	4	3	4	3	4	4
476	4	4	4	4	3	4	4	4	4
477	3	3	4	3	4	4	3	3	4
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	3	3	4	3	3	3	4	3	3
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	3	3	4	4	3	4	4	3	3
483	4	4	4	4	4	4	3	3	4
484	3	4	4	4	3	4	4	4	4
485	4	4	4	3	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	3	3	3	3	3	3	4	3	3
490	3	3	3	4	4	3	3	3	3
491	3	3	3	4	3	3	3	3	3
492	3	3	3	3	3	4	3	3	4
493	3	4	4	4	3	4	4	4	4
494	4	4	4	3	4	4	4	4	4
495	3	3	3	4	3	4	3	3	3
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4
498	3	3	4	3	3	3	3	3	3
499	3	3	3	4	4	4	4	3	3

500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	4	4	3	3	4	4	3	4	4
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	3	4	4	3	4	4	4	4
504	4	3	3	3	3	4	4	4	4
505	3	3	3	4	2	3	3	3	2
506	3	3	3	3	3	3	4	3	4
507	3	3	3	3	3	3	3	3	4
508	4	4	4	4	3	3	4	4	4
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4
510	3	3	3	3	3	3	3	3	4
511	2	3	3	3	3	3	4	3	4
512	3	2	3	2	3	2	3	2	3
513	3	2	2	2	3	3	3	3	3
514	3	2	2	2	3	3	3	2	3
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	4	4	4	4	4	4	4	4
517	4	4	4	3	4	4	4	4	4
518	4	4	4	4	4	4	4	4	4
519	4	4	4	4	4	4	4	4	4
520	3	4	3	4	4	4	4	4	4
521	4	3	3	4	3	4	4	4	4
522	4	3	3	4	4	4	3	4	4
523	3	3	3	4	4	3	4	3	4
524	4	4	4	4	4	4	4	4	4
525	3	3	3	4	3	4	4	3	4
526	3	4	3	4	3	3	3	3	3
527	4	3	3	4	4	4	4	4	4
528	3	3	3	4	4	4	4	3	4
529	4	3	3	4	3	4	3	4	4
530	4	3	3	4	4	4	3	3	4
531	3	3	3	3	3	3	3	4	4
532	3	3	3	4	4	4	3	4	4
533	3	3	3	4	3	3	4	4	4

534	3	3	3	3	3	3	3	3	4
535	3	3	3	4	3	3	3	2	3
536	3	3	3	1	3	3	3	3	3
537	3	3	3	3	3	3	3	3	3
538	3	3	3	3	3	3	3	3	3
539	3	3	3	3	3	3	3	3	3
540	3	3	3	3	3	3	3	3	4
541	2	3	3	4	3	4	3	4	4
542	4	4	4	4	3	4	4	3	4
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	3	3	3	3	3	3	4	3	4
545	4	4	3	4	3	4	3	3	4
546	3	3	3	3	3	3	3	3	4
547	3	3	3	4	4	3	3	3	4
548	3	3	3	3	4	3	3	2	3
549	3	3	3	4	3	3	3	3	4
550	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	3	4	3	4	4	3	3	4	3
552	3	4	4	4	3	4	4	3	4
553	4	4	4	4	4	3	4	4	4
554	4	4	3	4	4	4	4	4	4
555	3	4	4	4	3	4	3	4	4
556	4	4	4	4	4	4	4	4	4
557	3	4	4	4	3	4	4	3	4
558	4	3	3	4	3	4	3	4	3
559	4	3	3	4	3	4	4	3	4
560	4	3	4	4	4	4	3	3	4
561	3	3	3	3	3	4	4	4	4
562	3	3	3	4	3	3	3	3	4
563	2	3	4	4	3	4	4	4	4
564	3	3	3	3	3	4	4	4	4
565	3	3	3	3	3	3	3	2	3
566	3	3	3	3	3	3	3	3	4
567	3	3	3	4	3	3	3	3	4

568	3	3	3	3	3	3	3	3	4
569	3	3	3	3	3	3	3	3	4
570	3	3	3	4	3	3	3	3	4
571	3	3	3	3	3	3	3	3	4
572	3	3	3	3	3	3	3	3	4
573	4	3	3	3	3	4	3	3	4
574	3	3	3	3	3	3	3	2	3
575	3	3	3	4	3	4	3	3	4
576	3	4	3	4	3	3	4	3	4
577	3	4	3	4	3	3	4	4	4
578	3	4	3	4	3	3	4	4	4
579	3	4	4	4	4	4	4	4	4
580	3	3	3	3	4	4	4	3	4
581	3	3	3	3	3	3	3	3	3
582	4	4	4	4	4	4	4	4	4
583	4	4	4	3	4	4	4	4	4
584	4	4	4	4	3	4	3	3	4
585	4	4	3	4	4	4	4	4	4
586	3	3	3	3	3	3	3	3	4
587	3	3	3	4	3	3	2	4	4
588	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	4	4	3	3	3	3	3	3	4
590	3	4	3	4	3	3	4	3	4
591	4	4	4	4	4	4	4	4	4
592	3	3	3	4	3	3	3	4	4
593	3	3	3	3	3	4	4	4	4
594	4	4	4	4	4	4	4	4	4
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4
596	4	4	4	4	4	4	4	4	4
597	3	3	3	4	4	4	4	4	4
598	4	4	4	4	4	4	4	4	4
599	4	4	4	3	4	4	3	3	4
600	3	3	3	3	3	4	4	3	4
601	3	4	3	4	3	3	3	3	4

602	4	4	4	4	4	4	4	4	3
603	4	4	3	3	3	3	4	4	4
604	3	3	3	4	4	3	3	3	4
605	3	3	4	4	4	4	4	3	4
606	4	4	4	3	4	3	4	4	4
607	4	1	3	3	3	3	3	3	4
608	3	3	3	3	3	3	3	3	4
609	4	4	4	4	4	4	4	4	4
610	4	4	4	4	3	4	4	4	4
611	4	4	4	4	4	4	4	4	4
612	4	4	4	4	4	4	4	4	4
613	4	3	4	3	4	4	3	4	4
614	3	3	3	3	3	3	3	3	4
615	3	3	3	2	3	3	3	3	3
616	3	3	3	4	3	3	3	3	4
617	4	3	4	4	4	4	4	4	4
618	3	3	3	4	4	3	3	3	4
619	3	3	4	3	4	4	3	3	4
620	3	3	3	4	4	3	3	3	4
621	3	2	2	4	2	2	2	2	4
622	3	3	4	4	3	4	4	4	4
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4
624	4	4	4	3	4	4	4	4	4
625	3	3	3	4	3	4	3	3	3
626	4	4	3	4	3	3	3	3	4
627	3	3	3	4	4	4	4	4	4
628	3	3	3	3	3	3	3	3	3
629	4	3	4	4	3	4	3	3	4
630	3	3	3	2	3	4	3	3	4
631	3	3	4	4	4	4	4	4	4
632	4	4	3	4	4	3	3	3	4
633	4	3	3	4	3	4	3	3	4
634	4	4	4	3	4	4	4	4	4
635	3	3	4	3	3	4	4	3	4

670	3	3	3	4	3	3	3	3	4
671	4	4	4	4	4	4	4	4	4
672	4	4	4	4	4	4	4	4	4
673	4	3	4	3	3	3	3	3	3
674	3	3	4	3	3	3	4	4	4
675	4	4	4	4	4	4	3	4	4
676	3	3	4	3	3	3	3	3	4
677	4	4	4	4	4	4	4	4	4
678	3	4	3	3	4	4	3	3	4
679	3	3	3	4	4	3	3	3	4
680	4	4	4	4	4	4	4	4	4
681	4	4	4	4	4	4	4	4	4
682	3	3	3	4	3	4	3	3	4
683	3	3	3	4	3	3	3	3	4
684	3	3	2	4	3	3	3	2	3
685	4	4	3	3	3	4	4	3	4
686	3	4	4	4	4	4	4	4	4
687	3	3	3	3	3	3	4	3	4
688	4	3	3	3	4	4	3	3	4
689	3	3	3	4	3	3	2	3	3
690	3	3	3	3	4	3	3	3	3
691	4	3	3	3	3	3	3	3	4
692	4	4	4	4	4	4	4	4	4
693	3	3	3	3	3	3	3	4	4
694	3	3	4	4	3	3	3	4	4
695	4	4	4	3	4	4	4	4	4
696	3	3	3	4	3	3	3	3	4
697	3	3	3	4	3	3	3	2	4
698	4	4	4	4	4	4	4	4	4
699	4	4	4	4	4	4	4	4	4
700	3	3	3	4	3	3	3	3	4
701	4	4	4	4	4	4	4	4	4
702	3	3	3	4	3	3	4	3	4
703	3	3	3	4	3	3	3	3	4

704	3	3	3	3	4	3	3	3	4
705	3	4	3	3	4	3	4	4	4
706	4	4	4	4	4	4	4	4	4
707	4	4	4	3	3	4	4	4	4
708	3	3	3	3	4	3	3	4	4
709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	4	4	4	4	4	4	4	4	4
712	4	4	3	3	4	4	3	3	4
713	3	3	3	3	3	4	3	4	4
714	3	3	4	4	3	3	3	3	4
715	4	3	4	4	4	4	4	4	4
716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
717	4	4	4	4	4	4	4	4	4
718	4	4	3	3	4	4	3	4	4
719	4	4	4	4	4	4	4	4	4
720	4	3	4	4	3	4	4	4	4
721	4	3	3	3	3	4	4	4	4
722	3	3	3	4	2	3	3	3	2
723	3	3	3	3	3	3	4	3	4
724	3	3	3	3	3	3	3	3	4
725	4	4	4	3	4	3	4	4	4
726	4	4	4	4	4	4	4	4	4
727	4	3	4	4	4	4	4	3	4
728	3	3	2	3	4	3	3	3	4
729	3	3	3	4	3	3	3	3	4
730	4	3	3	4	3	3	3	3	4
731	3	3	4	4	3	3	1	3	4
732	3	3	4	4	4	3	4	4	4
733	3	3	3	3	3	3	3	4	4
734	4	4	4	4	3	4	4	3	4
735	4	4	4	4	4	4	4	4	4
736	3	4	4	4	3	4	4	4	4
737	3	4	4	4	4	4	4	4	4

738	3	4	4	4	4	4	4	4	4
739	3	4	4	4	3	3	4	4	4
740	4	4	4	4	4	4	4	4	4
741	4	4	4	4	4	4	4	4	4
742	3	3	3	3	3	3	3	3	3
743	3	3	3	4	3	4	3	3	3
744	4	4	4	4	4	4	4	4	4
745	4	4	4	4	4	4	4	4	4
746	3	3	4	3	3	3	3	3	3
747	3	3	4	4	3	4	3	4	4
748	4	4	4	4	3	4	4	4	4
749	3	3	4	3	4	4	3	3	4
750	4	4	4	4	4	4	4	4	4
751	4	4	4	4	4	4	4	4	4
752	3	3	4	3	3	3	4	3	3
753	4	4	4	4	4	4	4	4	4
754	3	3	4	4	3	4	4	3	3
755	4	4	4	4	4	4	3	3	4
756	3	4	4	4	3	4	4	4	4
757	4	4	4	3	4	4	4	4	4
758	4	4	4	4	4	4	4	4	4
759	4	4	4	4	4	4	4	4	4
760	3	3	3	4	3	3	3	3	3
761	3	3	3	3	3	3	3	4	4
762	4	4	3	4	4	4	4	4	4
763	3	3	4	4	3	3	4	3	4
764	3	4	3	4	3	4	4	4	4
765	4	4	3	4	3	4	3	4	4
766	3	3	4	3	3	3	3	4	4
767	4	4	4	4	4	4	4	4	4
768	4	4	4	4	4	4	4	4	4
769	4	4	4	4	4	4	4	4	4
770	4	3	4	4	3	4	4	4	4
771	4	3	4	4	4	4	4	4	4

772	4	4	4	4	4	4	4	4	4
773	4	4	4	4	4	4	4	4	4
774	4	4	4	4	4	4	4	4	4
775	4	3	4	4	3	4	4	4	4
776	4	3	3	3	3	4	4	4	4
777	3	3	3	4	2	3	3	3	2
778	3	3	3	3	3	3	4	3	4
779	3	3	3	3	3	3	3	3	4
780	3	4	4	4	4	4	4	4	4
781	3	3	3	4	4	4	4	4	4
782	4	4	3	4	3	4	4	4	4
783	4	4	4	4	3	3	4	4	4
784	4	4	4	4	4	4	4	4	4
785	3	3	3	3	3	3	3	3	4

- Jenis Kelamin Responden

Responden juga dibedakan berdasarkan jenis kelamin. Responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 473 orang dan laki-laki sejumlah 312 orang dan tanpa keterangan 0 orang.

Tabel 3 Jumlah Responden SKM Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2025 (Semester III)

No	Nama OPD	Jenis Kelamin				Jumlah Responden
		L	P	TK	Tidak Menjawab	
1	RSUD Teluk Kuantan	312	473		0	785
Jumlah		312	473		0	785

- Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan responden terbanyak adalah SMA, yaitu sebanyak 491 orang. Selanjutnya SMP yaitu sebanyak 166 orang. Responden berpendidikan S2 paling sedikit yaitu sebanyak 23 orang. Berikut adalah tabel jumlah responden berdasarkan pendidikan.

Tabel .4 Jumlah Responden SKM Kabupten Kuantan Singingi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2025 (Triwulan I)

No	Nama OPD	SD	SMP	SMA	S1	S2	Tidak Menjawab
1	RSUD Teluk Kuantan	60	166	491	45	23	0
Jumlah		60	166	491	45	23	0

- Pekerjaan Responden

Pekerjaan responden cukup bervariasi. Pekerjaan yang paling banyak adalah jenis lainnya sebanyak 187 orang dan yang paling sedikit adalah honorer yaitu sebanyak 25 orang. Berikut adalah jumlah responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 5 Jumlah Responden SKM Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2025. (Semester III)

No	Nama OPD	TNI/Polri	Wirausaha	PNS	IRT	Honorer	Petani	Lainya	Swasta
1	RSUD Teluk Kuantan	28	87	40	120	25	115	187	183
JUMLAH		28	87	40	120	25	115	197	183

LAPORAN
HASILPELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(TRIWULAN IV)



RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
PENUTUP.....	12
1. Simpulan.....	12
2. Saran.....	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya 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.

1.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

3. Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat

1.2 Maksud dan Tujuan

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit/bagian Humas di RSUD Teluk Kuantan dalam menyusun survey 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 Teluk Kuantan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM RSUD TELUK KUANTAN

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Teluk Kuantan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Teluk Kuantan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (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 RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas pengumpul kuesioner dan diserahkan kepada petugas input data kuesioner. 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober-November 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Teluk Kuantan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada RSUD Teluk Kuantan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15.000 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 triwulan empat SKM adalah 430 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 PELAKSANAAN SKM (TRIWULAN IV)

RSUD TELUKKUANTAN

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan	87,20	B(Baik)	430	Manual	1. Produk Layanan 2. Waktu pelayanan	Penanganan Memperbagus pengemasan atau penyajian/memperjelas produk layanan Penanganan Penyusunan rencana aksi yang terukur dan realistis dengan cara mengurangi waktu tunggu, penambahan loket pendaftaran dan meta ulang alur rekam medis.
	Rata-rata	87,20	B(Baik)				

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Oktober hingga Desember 2025 (Triwulan IV), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM yaitu 87,20. Nilai IKM di lingkup RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari triwulan IV dengan nilai SKM yaitu 90,43 hingga pada tahun 2025 triwulan IV Mengurang menjadi 87,20.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsur nilai terendah yaitu waktu pelayanan dan produk layanan dengan nilai 3,41 dan 3,42 dan unsur tertinggi adalah biaya tarif dengan nilai 3,60

Dari SKM tersebut, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

2. Saran

1. Menindak lanjuti survey yang dimaksud maka perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Mengoptimalkan mutu pelayanan di setiap layanan yang tersedia.
 - b. Memastikan kepastian pelayanan di Rawat Jalan dan Rawat inap.
 - c. Mengomfirmasikan segera apabila ada dokter yang tidak ada dan alat yang rusak.
 - d. Mencari alternatif lain dalam pelayanan radiologi jika ada alat dalam kondisi rusak atau perbaikan kerjasama dengan rumah sakit yang rusak.
 - e. Meningkatkan disiplin bagi para pengunjung.
 - f. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan di lingkungan RSUD Teluk Kuantan
2. Untuk memperoleh hasil survey yang lebih akurat di harapkan agar di isi langsung oleh penggunaan layanan atau seharusnya di lakukan oleh Tim indefenden di luar SKPD

Demikianlah laporan ini di buat agar dapat dijadikan bahan evaluasi selanjutnya.

Teluk kuantan 02 Januari 2025

Direktor RSUD Teluk kuantan



Dr. H. Anom, M.Ked(An), Sp.An

NIP. 19830407 200803 1 002

LAMPIRAN
Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM
RSUDTeluk Kuantan

Tabel 1.Hasil Penilaian Unsur Pelayanan di RSUD Teluk KuantanKabupaten Kuantan Singingi Tahun 2025(TRIWULAN IV)

No	Indikator(UnsurPelayanan)	Nilai
U1	Persyaratan	3.50
U2	Prosedur	3.39
U3	WaktuPelayanan	3.41
U4	Biaya/tarif	3,60
U5	ProdukLayanan	3.42
U6	KompetensiPelaksana	3,46
U7	PrilakuPelaksana	3,51
U8	PenangananPengaduan, SarandanMasukan	3,49
U9	SaranadanPrasarana	3,64

Dari hasil penilaian di atas, nilai rata-rata perunsur pelayanan yang paling rendah untuk RSUD TelukKuantan Kabupaten Kuantan Singingi adalah unsur waktupelayanan dan Produk layanan yaitu 3,41 dan 3,42. Sedangkan rata-rata tertinggi adalah unsur biaya tarif serta sarana danprasaranayaitu 3,60.

Tabel2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat PerResponden pada RSUD TelukKuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2025 (TRIWULAN IV)

[illegible]

34	4	4	4	3	3	3	3	4	4
35	3	3	4	3	4	4	4	3	4
36	4	4	4	4	3	4	4	3	4
37	3	3	4	3	3	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	4	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4
44	3	2	2	4	2	2	2	2	4
45	3	3	4	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	4	3	3	3
49	4	4	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	3	3	3	3	3	4
52	3	3	4	3	3	3	4	3	3
53	4	4	4	4	4	3	3	3	4
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	3	3	4	3	3	3	4	4	4
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	4	3	4	3	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	3	3	4	4	4	4
69	4	3	4	3	3	4	3	4	4
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	3	4	4	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	4	3	3	3	3	3
74	4	3	4	4	3	4	4	3	4
75	3	3	3	4	3	4	4	3	4

76	3	4	4	3	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	4	4	3	4	3	2	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	4	3	4	3	3	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	4	3	4	3	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	4	3	3	4	3	3	3	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	4	4	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	4	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	4	4	4	3	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	3	3	4	4	4	4
103	4	3	4	3	3	3	3	3	4
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	3	4	3	4	4
106	4	4	4	4	4	3	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	4	4	4	4	3	3	4	4	4
114	3	4	3	4	3	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4

160	3	4	4	3	4	4	4	4	3
161	3	3	3	3	3	3	4	4	3
162	3	4	3	3	3	3	3	3	3
163	4	4	3	3	4	4	4	4	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	3
165	4	3	3	3	3	3	3	3	4
166	3	3	3	3	3	4	3	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	3	4	4	4	4	4	3
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	3	3	3	4	3	4
172	4	4	3	3	3	4	4	3	3
173	4	4	4	3	3	4	4	4	3
174	3	3	4	3	3	3	3	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	3
176	4	3	3	3	3	3	3	3	4
177	3	3	3	3	4	4	4	4	3
178	4	3	3	4	3	4	3	4	4
179	4	4	4	4	3	3	3	4	3
180	3	3	3	4	4	3	3	3	3
181	4	3	3	3	4	3	4	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	2	3
183	2	3	2	4	1	2	3	2	3
184	3	3	3	2	3	3	3	3	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	4	3	3	3	3	4	4	4	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	4	3	3	3	4
190	3	2	2	4	2	2	2	2	4
191	3	3	4	4	3	4	3	4	3
192	4	4	2	3	3	3	3	4	3
193	4	4	4	3	4	4	4	4	3
194	3	3	3	4	3	4	3	3	3
195	4	4	3	4	3	3	3	3	4
196	4	4	4	4	4	4	3	4	4
197	4	4	4	4	4	4	3	3	4
198	4	4	3	4	4	4	3	3	4
199	44	4	4	3	3	4	4	4	4
200	4	4	4	3	4	4	4	3	4
201	3	4	3	4	3	3	3	4	4

202	4	4	3	4	3	4	3	4	4
203	2	3	3	3	4	3	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	3	4	4
205	3	4	3	4	3	4	4	4	4
206	4	3	4	4	4	4	4	4	4
207	3	4	4	4	3	3	4	4	4
208	3	4	4	4	3	3	4	3	4
209	4	3	4	4	4	4	3	3	4
210	3	3	4	4	3	3	4	4	4
211	4	3	4	3	4	4	3	3	4
212	3	3	4	4	4	3	3	3	4
213	3	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	3	4	3	4	4	4
215	4	3	4	4	3	4	4	4	4
216	4	3	3	3	4	3	3	3	3
217	3	3	2	4	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3
219	3	3	3	4	3	4	4	4	4
220	3	3	3	3	3	3	4	3	4
221	4	4	2	4	4	4	4	3	3
222	3	3	3	4	4	4	3	3	3
223	4	4	3	4	4	4	4	4	3
224	3	3	2	3	3	3	3	3	3
225	3	3	4	3	3	4	3	4	4
226	3	3	3	4	4	4	3	3	4
227	3	3	2	4	3	2	3	3	3
228	3	3	4	3	3	3	4	3	4
229	3	3	3	3	4	4	4	4	4
230	3	3	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	3	3	3	4
232	4	3	3	4	3	3	3	4	3
233	4	3	4	3	3	4	3	4	4
234	3	4	3	4	3	3	3	3	3
235	4	3	3	3	4	4	4	4	3
236	3	4	4	4	4	3	3	4	3
237	4	4	4	4	3	4	4	3	3
238	4	4	4	4	4	4	3	3	3
239	3	4	4	3	4	3	4	4	4
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	3
242	4	3	4	4	4	4	4	4	4
243	3	4	3	4	3	3	3	3	4

244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	3	4	4	3	4	4	4	3
246	4	4	4	4	4	4	4	4	3
247	4	3	3	4	4	4	3	4	3
248	3	4	4	3	3	3	4	4	4
249	3	3	3	4	3	3	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	4	3	4	4	4	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	3	4	3	3	4	3	4	4	3
255	3	3	3	4	3	3	3	3	3
256	3	3	2	4	3	3	3	3	4
257	3	3	3	4	3	3	3	3	3
258	3	3	3	4	3	3	4	4	4
259	3	3	3	3	3	3	4	3	4
260	4	4	2	4	4	4	4	3	3
261	3	3	3	4	4	4	3	3	3
262	4	4	3	4	4	4	4	4	3
263	3	3	2	3	3	3	3	3	3
264	3	3	4	3	3	4	3	4	4
265	3	3	3	4	4	4	3	3	4
266	3	3	2	4	3	2	3	3	3
267	3	3	4	3	3	3	4	3	4
268	3	3	3	3	3	3	3	4	4
269	3	3	3	3	3	3	3	2	3
270	3	3	3	4	3	3	4	3	3
271	3	4	4	4	4	4	4	3	3
272	4	3	4	3	4	4	3	4	3
273	3	4	4	4	3	4	4	3	4
274	4	3	3	3	3	3	4	3	3
275	4	4	4	4	3	4	3	4	4
276	3	2	3	4	3	3	3	4	3
277	3	3	4	3	3	3	3	3	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	3	2	3	3	3	3	3	4
280	3	4	3	3	3	3	3	3	4
281	3	4	4	4	3	3	3	3	4
282	3	3	3	4	4	4	3	4	4
283	4	4	3	4	4	4	4	4	4
284	4	4	3	4	4	4	4	4	4
285	4	3	4	3	4	4	4	4	4

286	4	3	3	4	4	4	4	3	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	3	3	3	3	4	4
289	3	3	4	4	3	4	3	4	4
290	4	4	4	3	4	3	4	4	4
291	3	4	3	4	3	4	3	4	4
292	4	3	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	4	4	3	4	3	4	4
294	3	3	3	3	4	3	4	4	3
295	4	4	4	3	4	3	4	4	4
296	3	3	4	4	4	3	4	3	4
297	3	3	4	3	4	3	4	4	4
298	3	4	4	4	4	4	3	4	4
299	3	3	4	3	4	3	3	3	4
300	4	4	4	3	3	4	4	4	4
301	3	3	4	4	4	3	4	3	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	3	4	4	4	4	4	3
304	3	3	3	4	3	3	3	3	3
305	4	4	4	3	4	4	4	4	3
306	4	4	3	4	3	3	3	3	4
307	3	3	3	4	3	3	3	4	4
308	3	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	3	3	4	3	3	4	4	4
310	3	4	3	4	3	3	3	3	4
311	4	4	3	3	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	3	3	3	3	3	3	3	4
314	4	4	3	4	4	4	3	4	4
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3
316	4	4	3	4	4	4	4	4	3
317	4	4	3	4	4	4	4	4	4
318	3	3	3	4	4	4	4	3	4
319	3	3	3	4	3	3	3	3	3
320	3	3	4	4	3	3	3	3	1
321	3	3	3	4	3	3	3	3	1
322	3	3	3	3	4	3	3	3	3
323	3	3	4	4	3	3	3	3	3
324	3	4	4	4	3	3	3	3	1
325	3	3	3	3	4	3	3	3	3
326	3	3	3	4	3	3	3	3	1
327	3	3	3	4	3	3	3	2	1

372	3	3	3	3	3	4	3	3	4
373	3	3	3	4	4	4	3	3	4
374	3	3	3	3	3	4	4	3	4
375	3	2	2	4	3	3	3	2	4
376	4	4	3	4	4	4	3	3	4
377	3	3	3	4	3	4	3	3	4
378	4	4	4	4	4	4	3	3	3
379	3	3	3	4	3	3	3	3	4
380	4	3	4	4	3	4	4	4	3
381	3	3	3	4	3	4	3	3	3
382	3	3	4	4	3	4	4	3	3
383	3	4	3	4	3	4	4	3	4
384	3	3	3	3	4	4	4	4	4
385	3	3	4	3	4	4	4	4	4
386	4	4	4	3	4	3	3	3	3
387	4	3	3	4	3	3	3	4	3
388	4	3	4	3	3	3	3	4	4
389	3	4	3	3	3	3	3	3	3
390	3	4	4	3	4	3	4	3	4
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3
392	4	4	4	3	4	4	4	3	3
393	4	3	4	3	4	3	4	3	4
394	3	4	3	3	3	3	3	3	4
395	4	4	3	4	3	3	4	3	4
396	4	3	3	3	3	3	4	3	3
397	4	4	3	3	4	3	4	3	3
398	4	3	3	3	4	3	3	4	3
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3
400	3	3	3	4	3	4	3	3	4
401	3	4	3	3	3	3	3	3	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	3	3	3	3	3	3	3	3	3
404	4	4	3	3	3	3	4	4	4
405	4	3	4	4	3	3	3	4	4
406	3	4	3	3	3	2	4	4	4
407	4	3	4	4	4	2	4	4	4
408	4	2	3	3	4	2	4	4	4
409	3	2	4	4	4	4	4	4	3
410	4	2	3	3	4	3	3	4	4
411	3	3	3	3	3	2	3	4	4
412	4	2	4	4	4	2	4	4	4
413	4	2	3	3	3	2	3	4	4

414	4	3	3	3	3	4	3	3	4
415	3	2	3	3	4	2	4	4	4
416	4	2	4	4	4	2	3	4	3
417	4	2	4	4	4	4	4	4	4
418	3	3	3	3	4	2	3	4	4
419	3	3	4	3	3	4	3	3	4
420	3	3	4	3	4	4	4	4	4
421	3	3	4	4	4	3	3	4	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	4	3	4	3	4	3	3	4	4
424	3	3	3	4	3	4	3	4	4
425	4	4	4	3	4	4	4	4	4
426	4	4	4	3	4	3	4	3	4
427	4	4	3	3	3	4	4	4	4
428	4	4	4	3	3	4	3	4	3
429	3	3	4	3	3	3	3	4	3
430	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Nilai	1506	1459	1467	1548	1470	1487	1510	1499	1566
/Unsur									
NRR /unsur	3,50	3,39	3,41	3,60	3,42	3,46	3,51	3,49	3,36
NRR tertbg/ unsur	0,39	0,38	0,38	0,40	0,38	0,38	0,39	0,39	0,40
Nilai skm setelahdikonversi	87,20								
Mutu Pelayanan									
Kinerjaunit Pelayanan									

- JenisKelaminResponden

Responden juga dibedakan berdasarkan jenis kelamin. Responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 274 orang dan laki-laki sejumlah133 orang dan tanpa keterangan 0 orang.Tabel 3 Jumlah Responden SKM Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2025 (Triwulan IV)

No	NamaOPD	JenisKelamin				JumlahRe sponden
		L	P	T K	TidakMe njawab	
1	RSUD TelukKuan	143	287	0	0	430

	tan					
Jumlah		143	287	0	0	430

- Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan responden terbanyak adalah SMA, yaitu sebanyak 244 orang, tamatam D3 sebanyak 4 Orang. Selanjutnya S1 yaitu sebanyak 66 orang. Responden berpendidikan D3 paling sedikit yaitu sebanyak 4 orang. Berikut adalah table jumlah responden berdasarkan pendidikan.

Tabel 4 Jumlah Responden SKM Kabupten Kuantan Singingi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2025 (Triwulan IV)

No	Nama OPD	SD	SMP	SMA	D3	S1	Tidak Menjawab
1	RSUD Teluk Kuantan	40	76	244	4	66	0
Jumlah		40	76	244	4	66	0

- Pekerjaan Responden

Pekerjaan responden cukup bervariasi. Pekerjaan yang paling banyak adalah jenis wirausaha sebanyak 66 orang dan yang paling sedikit adalah Polri/TNI yaitu sebanyak 5 orang. Tidak ada responden yang tidak menjawab pertanyaan pekerjaan mereka. Berikut adalah jumlah responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 5 Jumlah Responden SKM Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2025 (Triwulan IV)

No	Nama OPD	TNI	Wirausaha	Pns	IRT	Honorar	Petani	Lainya	Swasta
1	RSUD Teluk Kuantan	5	60	14	38	5	19	373	15
JUMLAH		5	60	14	38	5	19	373	15

