



RSUD MEURAXA KOTA BANDACEH
Melayani Adalah Jbadah, Sehat Itu Anugerah



**TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat petunjuk dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan “ laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Meuraxa, shalawat beserta salam kita hantarkan keharibaan Baginda Rasulullah SAW yang telah membawa kita dari alam jahiliah ke alam islamiah seperti yang kita rasakan sekarang ini.

RSUD Meuraxa sebagai Rumah sakit Umum milik Pemerintah kota Banda Aceh telah melakukan tugas pokok dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat baik pelayanan kesehatan yang bersifat darurat, pelayanan kesehatan rawat jalan maupun pelayanan kesehatan rawat inap. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat ini merupakan suatu bentuk hasil kinerja dari manajemen Rumah Sakit RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu dan jenis pelayanan yang ada di RSUD Meuraxa. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang membutuhkan pelayanan dapat memperoleh gambaran tentang jenis layanan yang ada di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Ucapan Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu baik materil maupun moril dalam penyusunan Laporan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Banda Aceh, 08 Januari 2024

Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Banda Aceh
Ptt. Direktur,



dr. Riza Mulyadi, Sp.An.FIPM
NIP. 19741023 200312 1 004

A. PENDAHULUAN

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya.

Sebagai Badan Layanan Umum (BLU), diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan efisiensi dan dapat memberikan aksesibilitas yang cukup baik kepada masyarakat. Pada akhirnya status rumah sakit sebagai Badan Layanan Umum (BLU), dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam memperoleh jasa layanan kesehatan yang lebih terjangkau, lebih baik dan lebih meningkatkan kesejahteraan bagi provider internal karena fleksibilitas pengelolaan rumah sakit menggunakan kaidah-kaidah bisnis yang sehat.

Percepatan Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) bagi rumah sakit daerah saat ini sangat tergantung pada multistakeholder rumah sakit itu sendiri. Lahirnya Permendagri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD).

B. TUJUAN

Tujuan dilakukannya tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Meuraxa adalah Terlaksananya peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan rumah sakit yang bermutu dan terjangkau, terlaksananya kegiatan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

C. SASARAN

Sasaran yang ingin dicapai dengan tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh adalah Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efisien dan efektif serta menyediakan fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat/ pengguna layanan.

D. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Adapun hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan di RSUD Meuraxa sebagai berikut :

Tabel 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Rekapitulasi Data IKM (U1 – U9)	NRR/ Unsur (Σ Nilai / U unsur yang terjawab)	Jumlah NRR Tertimbang * 25	Presepsi mutu pelayanan
Persyaratan Pelayanan	3,65	91,27	A
Prosedur Pelayanan	3,44	86,05	B
Waktu Pelayanan	3,59	89,66	A
Biaya/Tarif	3,85	96,22	A
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,62	90,42	A
Kompetensi Pelaksana	3,66	91,55	A
Perilaku Pelaksana	3,56	88,98	A
Maklumat Pelayanan	3,71	92,64	A
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62	90,48	A
Keterangan			
UI-U9	Unsur-unsur pelayanan		
NRR	Nilai Rata-Rata		
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat		
**)	Jumlah NRR Tertimbang x 25		
NRR Per Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah Kuisisioner yang terisi		

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,0
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25 – 64,99

NILAI IKM
90,81
SANGAT BAIK

Tabel 1 memberikan informasi bahwa dari 9 unsur, ada 1 unsur yang masuk dalam kategori “B” atau baik yakni pada **unsur prosedur pelayanan**. Secara keseluruhan, nilai mutu pelayanan RSUD Meuraxa adalah sebesar 90, 81 atau berada dalam kondisi kinerja sangat baik.

Tabel 2. Perbandingan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Semester I 2023	Semester II 2023	Peningkatan/ Penurunan
1	Persyaratan Pelayanan	3.57	3.73	↑
2	Prosedur Pelayanan	3.35	3.53	↑
3	Waktu Pelayanan	3.58	3.59	↑
4	Biaya/ Tarif	3.84	3.86	↑
5	Produk spesifikasi pelayanan	3.59	3.65	↑
6	Kompetensi Pelaksana	3.63	3.70	↑
7	Perilaku pelaksana	3.66	3.46	↓
8	Maklumat pelayanan	3.70	3.71	↑
9	Penanganan Pengaduan dan masukan	3.69	3.56	↓

Tabel.2 Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan pelatihan pada semester I Tahun 2023, diketahui bahwa **unsur 4** pelayanan biaya /tarif mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,84 sedangkan terjadi **penurunan pada 7 dan 9** unsur pelayanan untuk semester II diantaranya Perilaku Pelaksanan, dan Penanganan Pengaduan dan Masukan.

E. RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil analisis survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2023, maka beberapa langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut untuk perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, maka dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Perilaku Pelaksana

Mengevaluasi kembali faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelaksana dilingkungan kerja seperti

- a. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui Pendidikan kegiatan pelatihan perilaku dan disiplin kerja

2. Penangan Pengaduan dan Masukan Perbaikan

Masih rendahnya tingkat penanganan pengaduan dan masukan dari hasil survei ini bisa menjadi permasalahan yang penting untuk diperbaiki, beberapa langka yang dilakukan antara lain

- a. Meningkatkan kesadaran, memastikan masyarakat atau pasien mengetahui cara untuk mengajukan pengaduan atau memberikan masukan dengan cara pemberitahuan secara terbuka bisa melalui web, media sosial kampanye informasi bisa dilakukan di ruangan tunggu poli klinik saat pasien berobat
- b. Peningkatan Tim Komplain agar dapat memberikan feed back terhadap penyelesaian complain pasien dan keluarga, baik dari meda cetak maupun elektronik
- c. Memberikan umpan balik kepada pengirim pengaduan atau masukan tentang tindakan yang diambil atau solusi yang ditemuakn serta membangun kepercayaan.

F. REALISASI TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2023

No	Unsur Pelayanan yang perlu diperbaiki	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Status
1	Perilaku Pelaksana	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui Pendidikan kegiatan pelatihan perilaku dan disiplin kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan dan penunjang berdasarkan kebutuhan disetiap level - Peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas 	selesai
2	Penanganan Pengaduan dan masukan perbaikan	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kesadaran, memastikan masyarakat atau pasien mengetahui cara untuk mengajukan pengaduan atau memberikan masukan dengan cara pemberitahuan secara terbuka bisa melalui web, media sosial kampanye informasi bisa dilakukan di ruangan tunggu poli klinik saat pasien berobat - Peningkatan Tim Komplain agar dapat memberikan feed back terhadap penyelesaian complain pasien dan keluarga, baik dari meda cetak maupun elektronik 	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima pengaduan masyarakat melalui Media social Instagram, Email, Tulisan dan Langsung - Membahas Pengaduan Masyarakat di Rapat Manajemen RSUD Meuraxa - Tim penanganan complain pasien membuat laporan rekapan dan tindak lanjut penyelesaian complain pasien dan keluarga 	selesai

G. PENUTUP

1. Kesimpulan

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya minor langsung ditindaklanjuti oleh Bagian Umum agar dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya dapat berjalan dengan baik, sedangkan yang sifatnya mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.

2. Saran

- a. Kegiatan penyusunan SKM dan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei kepuasan Masyarakat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika memungkinkan survey dilakukan secara periodic (3-6 bulan sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public khususnya di RSUD Meuraxa.
- b. Pengoptimalan penggunaan aplikasi learning management system dan pelaksanaan pengembangan fitur pembelajaran dalam rangka peningkatan hasil belajar peserta pelatihan.

Demikian Penyusunan Laporan Rencana Tindak Lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat kami simpulkan, semoga dapat bermanfaat untuk kemajuan RSUD Meuraxa dengan terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Kota Banda Aceh, 08 Januari 2024

Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Banda Aceh
Plt. Direktur,



dr. Riza Mulyadi, Sp.An.FIPM
NIP. 19741023 200312 1 004




PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA

Jl. Soekarno-Hatta, Banda Raya, Banda Aceh (23238) 

@RSUDMOFFICIAL 

@RSUDMOFFICIAL 

RSUDMOFFICIAL 

0651 - 43097 

rsum@bandaacehkota.go.id 

<http://rsum.bandaacehkota.go.id> 