RSUD MEURAXA
KOTA BANDA ACEH

RSUD MEURAXA
BANDA ACEH

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025

Melayani Adalah Ibadah
Sehat Itu Anugerah

Visi

RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH

Visi

Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Rujukan Prima dan Pendidikan sesuai syariah

Misi

Memberikan Pelayanan secara Profesional sesuai syariah

Meningkatan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit

Meningkatkan Kualitas dan Kesejahteraan Pegawai Rumah Sakit

Menyelenggarakan Pendidikan, Penelitian dan pengabdian masyarakat

Melaksanakan Pelatihan Dan Pengembangan Tenaga Kesehatan

Menciptakan Lingkungan Dan Budaya Kerja Yang Sehat Sesuai Syariah.

Motto

Melayani Itu Adalah Ibadah & Sehat Adalah Anugera

LEMBARAN PENGESAHAN

Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Meuraxa
Kota Banda Aceh Tahun 2025

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017
Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Disahkan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 03 Juli 2025

Penanggung Jawab : Direktur RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh
(Taufik Wahyudi Mahady, Sp.OG)
Koordinator : Ir. Rizwan, ST., MM
Ketua : Evvi Afriliza, SKM
1. Anggota : 1. Irwan Sandi, SKM
2. Fajri, SKM
4. Farah Maqfirah, S.Kom

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

Taufik Wahyudi Mahady, Sp.OG
Pembina Tk I/IVb
NIP. 19730301 200803 1 001

KATA
PENGANTAR

Pemerintah Daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas — tugas pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan masyarakat yang berkualitas. Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan pembangunan diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara professional dan manajemen pelayanan umum *(publlc service)* dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan, untuk menghasilkan indeks kepuasan masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Kegiatan ini sangat diperlukan oleh Rumah Sakit sebagai bahan Evaluasi bagi pelayanan yang sudah diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat mutlak diperoleh melalui instansi pemerintah khususnya bagi pelayanan publik yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pihak Manajemen Rumah Sakit terus berupaya keras untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan, sehingga diharapkan mampu memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang optimal.

Pada penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Meuraxa Bulan Juli 2025 ini telah diupayakan dengan baik, agar dapat memberikan gambaran yang lebih nyata tentang pelayanan publik Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh.

Kepada semua pihak yang telah menyumbangkan pikiran serta tenaganya hingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Meuraxa Bulan Juli 2025 ini kami sampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih.

Banda Aceh, 03 Juli 2025
Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Band Aceh,

RSUD MEURAXA

Taufik Wahyudi Mahady, Sp.OG
Pembina Tk I/IVb
NIP. 19730301 200803 1 001

DAFTAR ISI

Halaman

VISI DAN MISI RSUD MEURAXA ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR DIAGRAM ..... i i

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum 1

C. Tujuan 1

D. Sasaran 1

E. Prinsip 2

F. Ruang Lingkup 3

G. Unsur SKM dalam Peraturan 3

H. Manfaat Kegiatan 4

I. Pengertian Umum 5

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Survei 7

B. Metode Penelitian 7

BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan 8

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat 8

C. Penyusunan Laporan 9

BAB IV METODE PEKERJAAN (SURVEI)

A. Ruang Lingkup Pengukuran 10

B. Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 10

C. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh 11

D. Metode Pengolahan dan Analisis Data 11

BAB V HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden 13

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 17

B. Rekomendasi 17

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 Indeks Katagori Mutu Pelayanan 12
Tabel 5.1 Distribusi Penerimaan layananan berdasarkan jenis Layanan 13
Tabel 5.2 Distribusi Penerimaan layananan berdasarkan jenis kelamin 14
Tabel 5.3 Distribusi Penerimaan layananan berdasarkan Pekerjaan 14
Tabel 5.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 15
Tabel 5.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2 unsur pelayanan tambahan 16

DAFTAR DIAGRAM

Halaman

Diagram *Pie* 5.1 Distribusi Penerima Layanan Berdasarkan Jenis Pelayanan 14

Diagram *Pie* 5.2 Distribusi Penerima Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin 14

Diagram *Pie* 5.3 Distribusi Penerima Layanan Berdasarkan Pekerjaan 14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan Rumah Sakit dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap Rumah Sakit. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidak percayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Dasar Hukum

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja RSUD Meuraxa sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

D. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.
2. Mendorong Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh sebagai penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Mendorong Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh sebagai penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

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

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

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

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

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasigeografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas

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

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh, meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei kepuasan masyarakat, analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

G. Unsur SKM dalam Peraturan

Menurut Peraturan KEMENPAN – RB No. 14 tahun 2017 terdapat 9 unsur sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, 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 yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian

   Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelyanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya / tarif

   Biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan

   Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut**.**

9. Sarana dan Prasarana

   Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu 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).

Dua unsur pelayanan sebagai tambahan untuk survei kepuasan masarakat dari Inspektorat Kota Banda Aceh yaitu :

1. Transparan si pelayanan yang diberikan

   Kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya waktu dan penyelesaian dsb.

2. Integritas petugas pelayanan

   Peran terkait suap, pungutan liar gratifikasi dan sebagainya.

H. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh secara periodic.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh, Pemerintah Pusat dan Daerah.

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh.

I. Pengertian Umum

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap bulan, 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasanmasyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

    Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayana.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap bulan, 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara melaksanakan survey setiap enam bulan (Semester) dan hasil survei tersebut kemudian disusun serta dituangkan dalam laporan tahunan. Pengolahan dan analisa data hasil survei dilakukan dengan mengikuti metode pengolahan data dan klaster penilaian sesuai dengan kaidah survei yang berlaku.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert dengan 4 skor. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksa survei

   Pelaksana survei adalah Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh

2. Tahapan survei

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

   1. Menyusun instrumen survei
   2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
   3. Menentukan responden
   4. Melaksanakan survei
   5. Mengolah hasil survei
   6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

   Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri;
3. Diskusi kelompok terfokus;
4. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup : latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM.
   a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
   b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
   c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
   d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
   e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
2) Analisis

   Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
3) Penutup

   Terdiri dari kesimpulan dan saran/ rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/ rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

BAB IV
METODE PEKERJAAN (SURVEI)

A. Ruang Lingkup Pengukuran

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh pada Januari sd Juni 2025 terhadap responden penerima layanan Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh.

B. Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. ***Persiapan***

Meliputi kegiatan :

a. Penetapan pelaksanaan oleh Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh.
b. Penyiapan bahan berupa kuesioner serta alat yang digunakan.
c. Jumlah responden survei kepuasan masyarakat ditetapkan berdasarkan jumlah penerima layanan
d. Penentuan tempat pelayanan yaitu pelayanan Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh.
e. Pembekalan tim pelaksana Survei

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang diperolah dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*Face to face interviews*) Responden pada penelitian ini berjumlah 800 orang, dengan metode pengambilan acak yaitu pasien rawatan pagi, sore.

***Bentuk Jawaban Responden* :**

Untuk kategori :

a. Tidak baik diberi nilai persepsi 1

b. Kurang baik diberi nilai persepsi 2

c. Baik diberi nilai persepsi 3 dan

d. Sangat baik diberi nilai persepsi 4

e. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh Semester I Tahun 2025

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

a. Menentukan responden : 02 januari 2025
b. Melaksanakan survei : Januari – Juni 2025
c. Mengolah hasil survei : 25- 30 Juni 2025
d. Menyajikan dan melaporkan hasil. : 01 juli 2025

f. Metode Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IK} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \text{ x Nilai pertimbang}$$

Untuk memudahkan inteprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan x 25

b. Analisis Data

Dari data yang diperoleh kemudian diinterprestasikan dengan mengunakan Tabel. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Tabel 4.1: Indeks Kategori Mutu Pelayanan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : permenpan RB. No. 14 Tahun 2017

BAB V
HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 800 kuesioner yang dibagikan kepada penerima layanan Rumah Sakit Umum Meuraxa dapat diperoleh karakteristik responden sebagai berikut :

1. Distribusi Penerima Layanan Berdasarkan Jenis Layanan

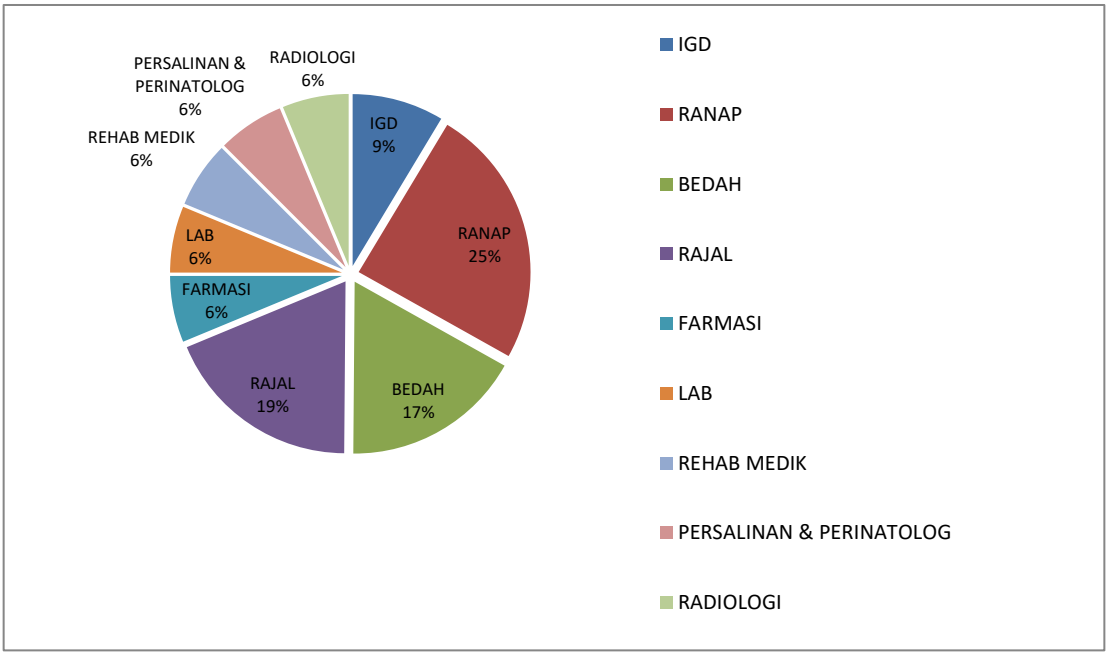


Diagram pie 5.1 Distribusi Penerima Layanan Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan peraturan walikota banda aceh nomor: 16 tahun 2020

No	Jenis Layanan	Jumlah Penerima Layanan	Persentasi (%)
1	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	69	9%
2	Rawat Inap	196	25 %
3	Rawat Jalan	149	19%
4	Farmasi	50	6%
5	Laboratorium	50	6%
6	Rehab Medik	50	6%
7	Persalinan dan Perinatologi	50	6%
8	Radiologi	50	6%
Total		664	83 %

Berdasarkan Kinerja mutu Rs Meuraxa

No	Jenis Layanan	Jumlah Penerima Layanan	Persentasi (%)
1	Ruang Bedah	136	17%
Total Keseluruhan		**800**	**100 %**

2. Distribusi Penerima Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin.

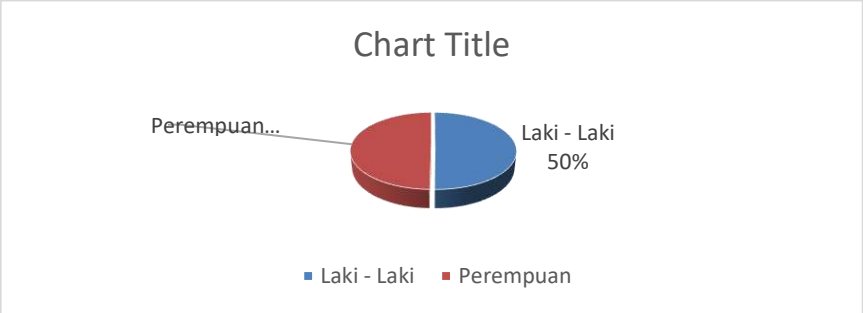
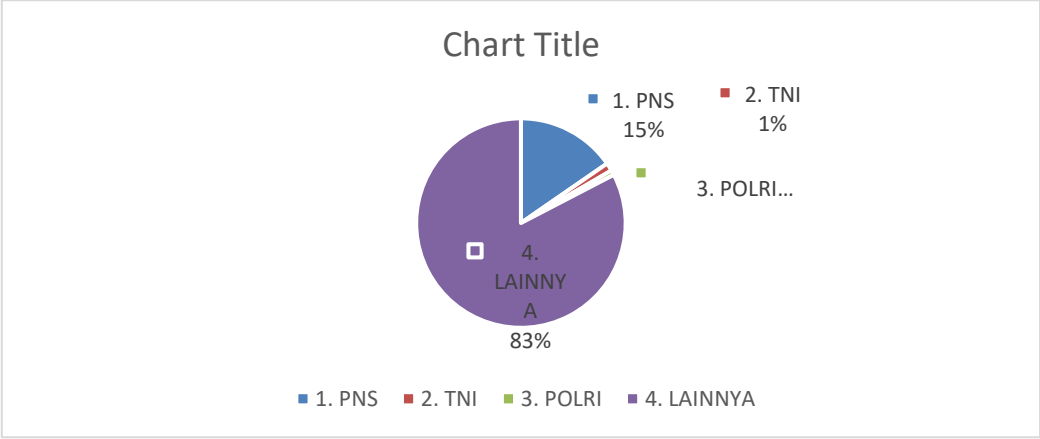


Diagram pie 5.2 Distribusi Penerima Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Penerima Layanan	Jumlah Penerima Layanan	Persentasi (%)
1	Laki - Laki	402	50 %
2	Perempuan	398	50 %
		800	100 %

1. Distribusi Penerima Layanan Berdasarkan Pekerjaan

Diagram *pie* 5.3 Distribusi Penerima Layanan Berdasarkan Pekerjaan



No	Penerima Layanan	Jumlah Penerima Layanan	Persentasi (%)
1	PNS	123	15 %
2	TNI	10	1 %
3	POLRI	6	1 %
4	Lainnya	661	83 %
		800	**100 %**

Tabel 5..4 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2025

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Rekapitulasi Data IKM (U1 – U9)	**Semester I Tahun 2025**	
	Nilai Rata- Rata (NRR) Semester I	**Indek Kepuasan Masarakat (IKM) Semester I**
Persyaratan Pelayanan	3,58	89,50
Prosedur Pelayanan	3,53	88,25
Waktu Pelayanan	3,59	89,69
Biaya/Tarif	3,92	97,91
Produk Spesifikasi Pelayanan	3,66	91,41
Kompetensi Pelaksana	3,64	91,09
Perilaku Pelaksana	3,53	88,16
Maklumat Pelayanan	3,81	95,16
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	93,06
Nilai	**3,66**	**91,58**
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 Kuisioner yang terisi	

Formulasi perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

- Menghitug NRR (Nilai rata-rata/ (9) Unsur)
- Menghitung Nilai IKM (Total Nilai rata-rata x (25)

Nilai IKM
91,58
Sangat Baik

Tabel 5.4

Memberikan informasi bahwa dari 9 unsur Secara keseluruhan, nilai mutu pelayanan RSUD Meuraxa adalah sebesar 91,58 atau berada dalam kondisi kinerja sangat baik.

Tabel 5.5 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2025

Dua unsur tambahan masuk dalam Survei kepuasan kedalam pelayanan RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

Rekapitulasi Data IKM (U1-U2)	**Nilai Rata- Rata (NRR) Semester I**	**Indek Kepuasan Masarakat (IKM) Semester I**
Transparansi pelayanan	3,58	89,53
Integritas Petugas Pelayanan	3,53	88,22
Niao	**3,56**	**88,88**

Tabel 5.5 memberikan informasi

1. Transparansi pelayanan yang diberikan Nilai rata-rata 3,58 Nilai IKM 89,53 Katagori Baik
2. Integritas Petugas Pelayanan Nilai rata-rata 3,53 Nilai IKM 88'22 Katagori Sangat Baik

Formulasi perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

- Menghitug NRR (Nilai rata-rata/ 2) Unsur)
- Menghitung Nilai IKM (Total Nilai rata-rata x (25)

Nilai IKM
88,88
Sangat Baik

B. Analisis Hasil Pengukuran

Ada 3 unsur yang memiliki nilai tertinggi, pertama adalah tentang Biaya/Tarif yaitu 97,91 Angka ini dapat diambil kesimpulan bahwa biaya/tarif di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh terjangkau bagi masyarakat bahkan gratis. Unsur yang tertinggi kedua Maklumat Pelayanan, 95,16 Angka ini menunjukan bahwa masyarakat sudah merasa Maklumat Pelayanan yang ada di rumah sakit umum meuraxa sesuai yang dibutuhkan. Unsur tertinggi selanjutnya Penanganan & Pengaduan 93,06.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh hasilnya sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM) = 91,58

1. Secara umum kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh dipersepsikan oleh masyarakat penggunanya pada posisi A dengan kategori SANGAT BAIK, dengan angka Indeks 91,58 dan berada dalam interval 88,31 – 100,00.
2. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai sangat baik harus tetap dipertahankan.

B. Rekomendasi

Unsur pelayanan yang memiliki nilai Indeks paling rendah adalah perilaku pelaksana, yaitu 88,16 namun sudah katagori B Baik

PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
Jl. Soekarno-Hatta, Banda Raya, Banda Aceh (23238)
Telp./Faks. (0651) 43097/ 43095 Email: rsum@bandaacehkota.go.id
Website: http://rsum.bandaacehkota.go.id

BISMILLAAHIRRAHMAANIRRAHIIM

KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH

NOMOR : 445 / 038 / 2025

T E N T A N G

PENUNJUKAN/ PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH TAHUN 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas mutu pelayanan, maka diperlukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat / pelanggan di rumah sakit;

b. bahwa untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, maka dipandang perlu membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;

c. bahwa untuk maksud sebagaimana huruf a dan huruf b yang tersebut di atas, perlu menetapkan dalam suatu Keputusan.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
3. Undang-Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit;
6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/ SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;

7. Peraturan .....

7. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 16 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;
8. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 71 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH**

KESATU : Menunjuk mereka yang namanya tercantum dalam daftar Lampiran Keputusan ini sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU memiliki tugas melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di rumah sakit, baik rawat jalan dan rawat inap untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadapa pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya Tim bertanggung jawab kepada Direktur melalui Wakil Direktur Administrasi Umum dan Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Rencana Bisnis Anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

KELIMA : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan ditinjau kembali untuk diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 03 Januari 2025 M
03 Rajab 1446 H

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Banda Aceh,

dr. Riza Mulyadi, Sp.An.FIPM
Pembina Tk I/IVb
NIP. 19741023 200312 1 004

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR
RSUD MEURAXA KOTA
BANDA ACEH
NOMOR : 445 / 038 / 2025
TANGGAL : 03 Januari 2025 M
03 Rajab 1446 H

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH

Penanggung Jawab	:	Direktur RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh
		(dr. Riza Mulyadi, Sp.An.FIPM)
Koordinator	:	Zul Hendrian Putra, S.STP, M.Kesos
Ketua	:	Evvi Afriliza, SKM
Anggota	:	1. Irwan Sandi, SKM
		2. Farah Maqfirah, S.Kom
		3. Fajri, SKM

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Banda Aceh,

dr. Riza Mulyadi, Sp.An.FIPM
Pembina Tk I/IVb
NIP. 19741023 200312 1 004

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) *(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*			Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	…….....		☐☐☐
Umur	……Tahun		☐☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Nama Ruangan			☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI	3. POLRI 4. LAINNYA	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(*Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

		P*)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat kompeten	4

		P*)
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya maklumat pelayanan.	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak diterapkan	2
	c. Diterapkan tetapi kurang maksimal	3
	d. Diterapkan sepenuhnya	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4
10.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb) ?	
	a. Tidak Transparan.	1
	b. Kurang Transparan.	2
	c. Transparan.	3
	d. Sangat Transparan.	4
11	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb	
	a. Tidak Berintegritas.	1
	b. Kurang Berintegritas.	2
	c. Berintegritas.	3
	d. Sangat Berintegritas.	4

APRESIASI DAN SARAN :

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025