

 RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH	Bismillaahirrahmaanirrahiim			 RSUD MEURAXA BANDA ACEH
	PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)			
	No. Dokumen : 1040/EVA/003/2026	No. Revisi : 00	Halaman : 1/2	
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal Terbit : <u>21 Januari 2026 M</u> 02 Syakban 1447 H	Ditetapkan, Plt. Direktur RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh  dr. Taufik Wahyudi Mahady, Sp. OG., MHPM Pembina Tk.I / IV.b NIP. 19741023 200312 1 004		
PENGERTIAN	1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sebagai dasar untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari setiap unsur penyelenggaraan pelayanan publik serta menjadi acuan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan.			
TUJUAN	2. Sebagai pedoman bagi petugas dalam melaksanakan penyusunan, pengukuran, dan pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat secara tertib, akurat, dan tepat waktu, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.			
KEBIJAKAN	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Surat Keputusan Direktur RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh Nomor : 445/085/2026 Tanggal 06 Januari 2026 Tentang Pemberlakuan Pemberlakuan Standar Prosedur Operasional (SPO) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh; 4. Surat Keputusan Direktur RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh Nomor : 820/285/2026 Tanggal 15 Januari 2026 Tentang Kebijakan Rumah Sakit Akan Melaksanakan Akreditasi Tahun 2027 Pada RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh;			
PROSEDUR	1. Bagian Umum Menyusun Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Surat Keputusan Direktur. 2. Kabag Perencanaan dan Penganggaran menugaskan sub bidang Evaluasi dan Pelaporan Program untuk mempersiapkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).. 3. Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Program menginventarisasi unit pelayanan yang akan diukur, menyusun instrumen survei (kuesioner), menentukan besaran dan teknik pengambilan sampel serta responden, serta berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh terkait pelaksanaan dan penyusunan SKM pada unit/instansi pelayanan publik.			

 RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH	<i>Bismillaahirrahmaanirrahiim</i>			 RSUD MEURAXA BANDA ACEH
	PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)			
	No. Dokumen : 1040/EVA/003/2026	No. Revisi : 00	Halaman : 2/2	
4. Kabag Perencanaan dan Penganggaran memeriksa dan meneliti kelengkapan serta kesesuaian bahan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk unit pelayanan yang menjadi objek pengukuran beserta dokumen pendukungnya. 5. Bagian Perencanaan dan Penganggaran Melaksanakan rapat persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. 6. Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Program melaksanakan pengukuran SKM pada unit pelayanan yang menjadi objek pengukuran/responden. 7. Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Program Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh responden dan melakukan pengolahan data hasil survei. 8. Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Program menyusun dan menganalisis hasil SKM serta menyampaikan laporan hasilnya kepada Kabag Perencanaan dan Penganggaran untuk diperiksa. dan ditindaklanjuti. 9. Kabag Perencanaan dan Penganggaran memeriksa laporan pelaksanaan SKM; apabila disetujui laporan diparaf, apabila tidak disetujui dikembalikan kepada Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Program untuk diperbaiki. 10. Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Program melakukan perbaikan laporan sesuai hasil pemeriksaan dan menyampaikan kembali kepada Kabag Perencanaan dan Penganggaran untuk mendapatkan persetujuan. 11. Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan Program menyusun rencana tindak lanjut (RTL) perbaikan berdasarkan hasil evaluasi SKM.				