



LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN RSOMH BUKITTINGGI TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Anugerah yang telah diberikan kepada penulis, sehingga laporan ***Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Pemakaian Ambulans dan Penanganan Pengaduan Masyarakat RS Otak DR.Drs M. Hatta Bukittinggi tahun 2025*** ini selesai ditulis.

Laporan tahunan ini merupakan acuan dan tugas bagi semua pihak yang terkait dalam memberikan pelayanan kesehatan dan hubungan masyarakat kepada pasien di RS Otak DR.Drs. M.Hatta Bukittinggi . Dalam laporan ini diuraikan tentang proses pengambilan survei, nilai indeks kepuasan masyarakat dalam tahun 2025, proses penanganan pengaduan yang masuk dan survei pemakaian ambulans di RS Otak DR.Drs M.Hatta Bukittinggi.

Laporan tahunan ini ditulis berdasarkan hasil survei yang dilakukan tiap hari kepada seluruh pasien dan pengunjung yang memenuhi kriteria untuk di survei berdasarkan jumlah populasi kunjungan tiap bulan dan pengaduan yang masuk tiap bulan melalui media pengaduan yang resmi serta pasien yang memakai ambulans setiap bulannya. Dan atas kerjasama serta masukan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada semua pihak yang ikut berkontribusi atas terlaksananya laporan tahun 2025 ini di RS Otak DR. Drs M. Hatta Bukittinggi.

DAFTAR ISI

BAB I SURVEY KEPUASAN PELANGGAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN DI RSOMH

TUJUAN UMUM :

TUJUAN KHUSUS :

A. SURVEY KEPUASAN PELANGGAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN DI RSOMH

A.1. Teknis Survey Di lapangan

 A.1.1. Jumlah Responden

 A.1.2. Metode Survei

 A.1.3. Verifikasi Data Survei

 A.1.4. Analisa Data Survei

 A.1.5. Hasil Survei Kepuasan

 1. Gambaran IKM secara umum

 1.1. IKM Instalasi Gawat Darurat

 1.2. IKM Lokus Instalasi Rawat Jalan

 1.3. IKM Lokus Instalasi Rawat Inap

 2. Gambaran IKM Berdasarkan Nilai Per Unsur Survey (NRR)

 2.1. NRR Total Berdasarkan Lokus Survey

 2.2. NRR Berdasarkan Unsur / Komponen Survey

BAB II KESIMPULAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Standar Nilai Persepsi Dan Nilai Mutu Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 2 Perbandingan Nilai Unsur Hasil Survey Kepuasan

Masyarakat Dengan Standar Nilai Interval Unsur

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Rsomh Bukittinggi 2025

Tabel 1. 2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Tahun 2025

Tabel 1. 3 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2025 Berdasarkan
Nilai Rata- Rata Perunsur

Tabel 1. 4 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Di Igd Tahun 2025

Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur

Tabel 1. 5 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Di Instalasi Rawat Jalan
Tahun 2025 Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur

Tabel 1. 6 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Di Instalasi Rawat Inap
Tahun 2025 Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Mutu Layanan Rsomh Bukittinggi Tahun 2025

Berdasarkan Nilai Ikm Januari Sd Desember

Grafik 1.2 Mutu Layanan Rsomh Bukittinggi Tahun 2025

Berdasarkan NRR Unsur Layanan Dalam Skm

Grafik 1.3 Mutu Layanan RSOMH Bukittinggi Tahun 2025

Berdasarkan Jumlah Responden

Grafik 1.4 Mutu Layanan Rsomh Bukittinggi Tahun 2025

Berdasarkan Unit Pelayanan Yang Diteliti

Grafik 2.1 Hasil Survey Kepuasan Rsomh Bukittinggi Berdasarkan

Trend Nrr Per Unsur Ikm Perlokus Survey

Grafik 2.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan

Nilai Rata- Rata Perunsur Pelayanan Igd Tahun 2025

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Kepuasan terjadi apabila kinerja pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan, sedangkan ketidaksesuaian antara kinerja dan harapan akan menimbulkan ketidakpuasan (Oliver dalam Supranto, 2001).

Sebagai rumah sakit pemerintah di bidang kesehatan, Rumah Sakit Otak Mohammad Hatta (RSOMH) Bukittinggi berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang bermutu, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala dan dilaporkan sebagai bahan evaluasi serta perbaikan kinerja pelayanan.

Pelaksanaan SKM RSOMH Bukittinggi dikoordinasikan oleh Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat (Hukmas) dan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini menggunakan 9 (sembilan) unsur penilaian dan mencakup seluruh unit pelayanan, baik rawat jalan maupun rawat inap.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, rumah sakit berkewajiban menyediakan mekanisme penyampaian pendapat dan keluhan pasien sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan. Penanganan keluhan di RSOMH Bukittinggi dilakukan secara responsif, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan, dengan batas waktu tindak lanjut maksimal 3×24 jam. Seluruh masukan masyarakat tersebut menjadi bagian integral dalam upaya peningkatan kualitas dan kepuasan pelayanan rumah sakit.

BAB I

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN DI RSOMH

TUJUAN UMUM :

Untuk mengetahui gambaran Mutu Pelayanan RSOMH Bukittinggi berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

TUJUAN KHUSUS :

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan di IGD Rawat Jalan dan Rawat Inap RSOMH Bukittinggi
2. Untuk melihat kepuasan pelanggan terhadap pemakaian ambulans di RSOMH
3. Untuk melihat proses penanganan pengaduan masyarakat di RSOMH.

B. SURVEY KEPUASAN PELANGGAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN DI RSOMH

A.1. Teknis Survey Di lapangan

A.1.1. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing masing unit pelayanan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden terpilih ditetapkan sampling menggunakan rumus Krejcie dan Morgan yaitu jumlah total populasi dan sampel yang akan di lakukan survei. Jadi jumlah populasi dan sampel tiap bulan berbeda beda.

A.1.2. Metode Survei

Dalam pelaksanaan survei kepuasan pelanggan, RSOMH Bukittinggi menggunakan metode wawancara langsung ke responden jika responden mengajukan keterbatasannya membaca atau menulis, atau melalui sistem penyebaran angket atau kuesioner bagi responden yang bersedia memberikan penilaian. Petugas Humas selaku petugas survey akan melakukan mapping responden sebelum kegiatan survey, dan akan mensurvei responden sesuai dengan metode dan kriteria yang ditetapkan. Penyebaran kuesioner atau pelaksanaan wawancara kepada responden sampai dengan pengambilan kuesioner diselesaikan dalam waktu sehari dan berbeda beda sesuai dengan hasil mapping responden.

Laporan Survei Kepuasan Pelanggan di RSOMH ada 2 unsur yang disurvei, yaitu

1. Survei kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan mutu pelayanan
2. Survei kepuasan pemakaian Ambulans

Adapun total populasi yang akan dijadikan total sampling menurut kritie morgan adalah 95 % dari populasi.

Responden untuk survey kepuasan rawat inap merupakan keluarga pasien yang biasanya menunggu pasien selama dirawat, dengan minimal masa rawatan adalah 3 hari di unit yang sama. Dimana waktu pengambilan data pada minggu ke- 1 sd minggu ke-4 sesuai dengan hasil maping responden yang sebelumnya dilakukan menjelang kegiatan survey kelapangan hari tersebut.

A.1.3. Verifikasi Data Survei

Setelah sejumlah kuesioner diterima kembali oleh petugas maka akan dilakukan cleaning data sebagaimana diatas yang menjadi hasil akhir jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan petugas selama bulan ini, dan nantinya akan dientrikan kedalam tabel pengolahan data survey kepuasan masyarakat .

A.1.4. Analisa Data Survei

Hasil akhir dari pengolahan data survey kepuasan akan menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai hasil penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan di RSOMH Bukittinggi terhadap 9 komponen yang di kaji. Dan hasil survey ini diharapkan akan memberikan informasi bagi manajemen RSOMH Bukittinggi bagaimana mutu pelayanan RS berdasarkan penilaian masyarakat yang bertindak sebagai konsumen.

Tabel 1
Standar Nilai Persepsi dan Nilai Mutu Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Unsur (NI)	Interval	Nilai Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59		25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06		65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,53		76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00		88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber Data : Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Tabel 2
Perbandingan Nilai Unsur Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Dengan Standar Nilai Interval Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA UNSUR SKM	NILAI INTERVAL UNSUR	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan (U1)	3,81	3,26 - 4,00	A	Sangat baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)	3,62	3,26 - 4,00	A	Sangat baik
U3	Waktu penyelesaian (U3)	3,70	3,26 - 4,00	A	Sangat baik
U4	Biaya tarif (U4)	3,66	3,26 - 4,00	A	Sangat baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,78	3,26 - 4,00	A	Sangat baik
U6	Kompetensi pelaksana (U6)	3,74	3,26 - 4,00	A	Sangat baik
U7	Perilaku pelaksana (U7)	3,63	3,26 - 4,00	A	Sangat baik
U8	Penanganan pengaduan (U8)	3,80	3,26 - 4,00	A	Sangat baik
U9	Sarana dan Prasarana (U9)	3,62	3,26 - 4,00	A	Sangat baik
	NILAI RATA RATA	3,71	3,26 - 4,00	A	Sangat baik

A.1.5. Hasil Survei Kepuasan

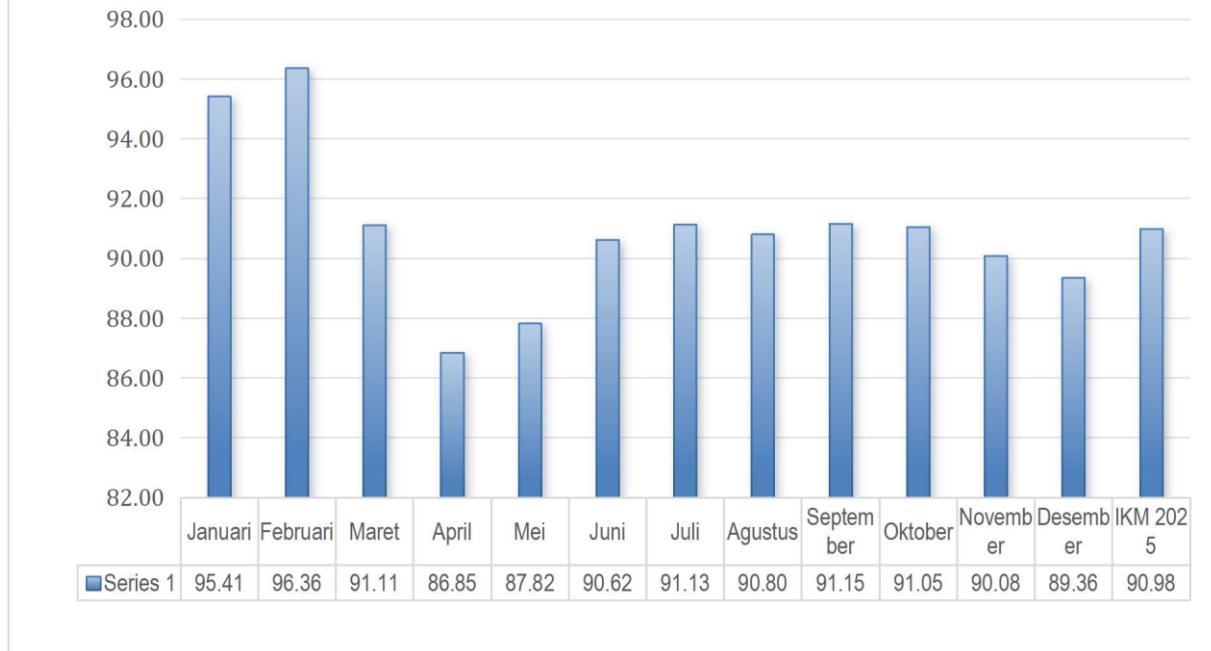
Berdasarkan hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat pada bulan ini ada beberapa hasil yang dapat disajikan berikut gambaran penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan RSOMH Bukittinggi.

1. Gambaran IKM secara umum

Tabel 1. 1
Indeks Kepuasan Masyarakat RSOMH Bukittinggi 2025

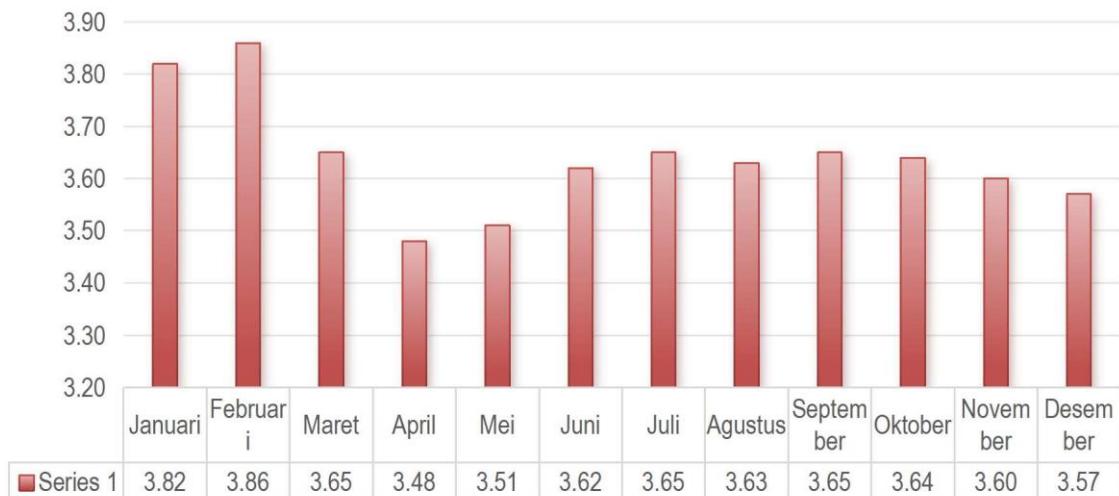
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Total
IKM	95,4	96,3	91,1	86,8	87,8	90,6	91,1	90,8	91,1	91,0	90,0	89,3	90,97
Unsur Pelayanan	1	6	1	5	2	2	3	0	5	5	8	6	
Sampel	662	657	657	624	677	679	673	681	646	713	727	640	8036

GRAFIK 1.1
MUTU LAYANAN RSOMH BUKITTINGGI TAHUN 2025
BERDASARKAN NILAI IKM JANUARI SD DESEMBER



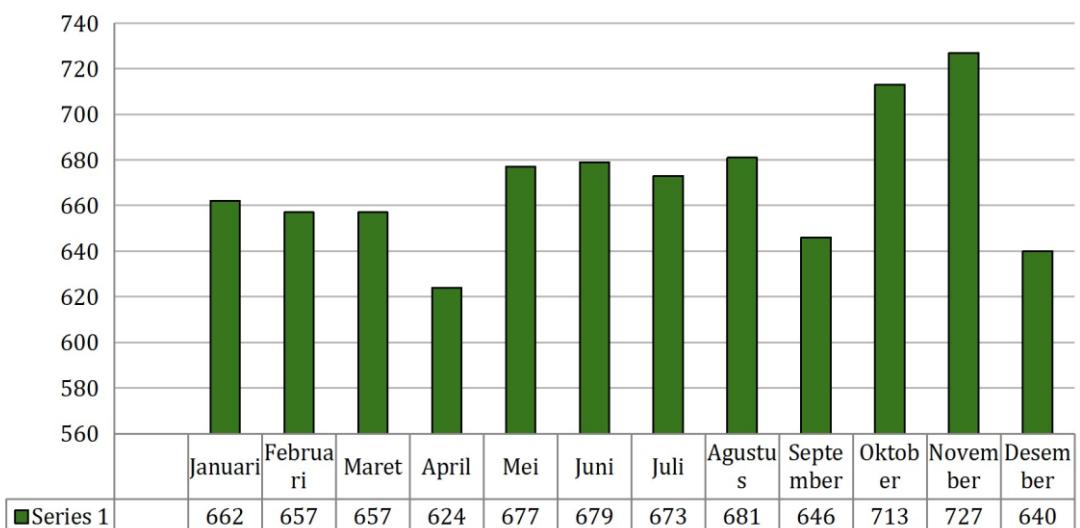
Dari grafik 1.1 nilai IKM RSOMH Bukittinggi tahun 2025 secara umum berada pada kategori sangat baik, dengan rentang nilai 87,82–96,36. Nilai IKM tertinggi tercapai pada bulan Februari (96,36), sedangkan nilai terendah tercatat pada bulan Mei (87,82). Meskipun terdapat fluktuasi, capaian IKM sepanjang tahun menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSOMH.

GRAFIK 1.2
MUTU LAYANAN RSOMH BUKITTINGGI TAHUN 2025
BERDASARKAN NILAI RATA-RATA UNSUR LAYANAN DALAM SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT



Dari grafik 1.2 nilai unsur pelayanan sepanjang tahun 2025 berada pada rentang 3,51–3,86 dengan rata-rata tahunan sebesar 3,67, yang menunjukkan kualitas pelayanan berada dalam kategori baik. Nilai tertinggi tercapai pada bulan April, sementara nilai terendah tercatat pada bulan Mei dan Desember. Fluktuasi nilai ini mengindikasikan perlunya penguatan konsistensi mutu pelayanan secara berkelanjutan.

GRAFIK 1.3
MUTU LAYANAN RSOMH BUKITTINGGI TAHUN 2025
BERDASARKAN JUMLAH RESPONDEN



Dari grafik 1.3 tergambar jumlah responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSOMH Bukittinggi tahun 2025 menunjukkan partisipasi yang cukup stabil dan cenderung meningkat. Total responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSOMH Bukittinggi selama tahun 2025 berjumlah 8.036 responden. Jumlah ini menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat yang baik dan memadai sebagai dasar penilaian kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit. Dari grafik juga tergambar jumlah sampel tertinggi tercatat pada bulan November (727 responden), sedangkan jumlah terendah terdapat pada bulan Januari (662 responden). Konsistensi jumlah responden setiap bulan mencerminkan keterwakilan data yang memadai untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.

Tabel 1. 2
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

INSTAL ASI	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-rata
IGD	94,91	95,97	91,35	86,84	87,54	90,69	92,69	89,89	88,83	92,47	90,83	90,78	91,07
RAJAL	95,08	95,90	89,88	87,55	86,79	92,88	92,1	93,11	92,1	92,03	92,04	92,09	91,80
RANAP	96,23	97,22	92,1	86,15	88,86	88,56	89,47	89,78	93,98	89,23	88,03	86,78	90,53

Berdasarkan data tabel 1.2 ada beberapa kajian yang bisa disampaikan :

1. 1. IKM Instalasi Gawat Darurat

Tren nilai IKM IGD sepanjang tahun 2025 menunjukkan pola fluktuatif dengan kecenderungan stabil pada kategori sangat baik. Nilai IKM relatif tinggi pada awal tahun (Januari–Februari), kemudian mengalami penurunan pada bulan Maret hingga Mei, dengan titik terendah pada bulan April.

Selanjutnya, nilai IKM kembali meningkat dan stabil pada pertengahan tahun (Juni–Agustus), serta mencapai peningkatan signifikan pada bulan September dan Oktober. Pada akhir tahun (November–Desember), nilai IKM cenderung stabil dengan sedikit penurunan namun tetap berada pada kategori sangat baik.

Pola ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien IGD sangat dipengaruhi oleh intensitas kunjungan dan kecepatan pelayanan pada periode tertentu.

Rekomendasi:

Perlu penguatan manajemen alur pasien, optimalisasi komunikasi petugas, serta pengaturan beban kerja pada jam dan bulan dengan tingkat kunjungan tinggi untuk menjaga konsistensi kepuasan pasien.

1.2. IKM Lokus Instalasi Rawat jalan

Tren IKM Rawat Jalan menunjukkan kinerja yang relatif paling stabil dan konsisten dibandingkan instalasi lainnya. Nilai IKM berada pada tingkat tinggi sejak awal hingga pertengahan tahun, meskipun terjadi penurunan ringan pada bulan April dan Mei.

Mulai bulan Juni hingga Oktober, nilai IKM RAJAL kembali meningkat dan stabil, mencerminkan efektivitas alur pelayanan dan manajemen jadwal layanan. Pada akhir tahun, nilai IKM mengalami fluktuasi ringan namun tetap berada dalam kategori sangat baik. Tren ini menunjukkan bahwa layanan rawat jalan memiliki daya adaptasi yang baik terhadap dinamika beban pelayanan.

Rekomendasi:

Perlu mempertahankan standar pelayanan yang telah berjalan baik serta meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu guna menjaga kepuasan pasien secara berkelanjutan

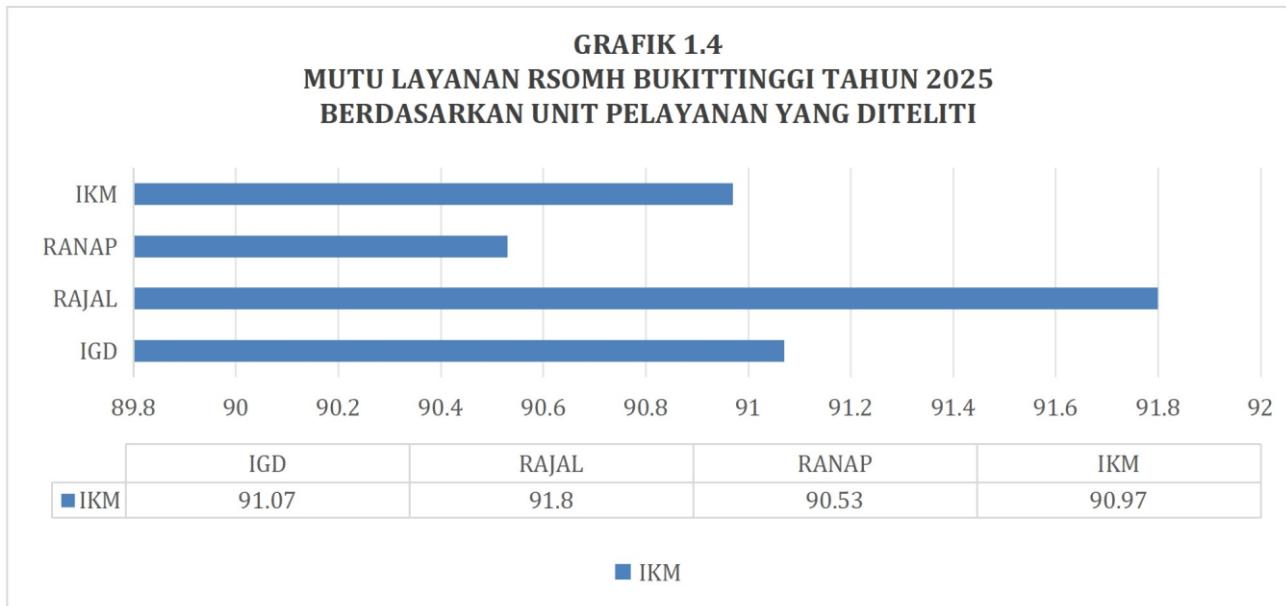
1.3 IKM Lokus Instalasi Rawat Inap

Tren nilai IKM Rawat Inap sepanjang tahun 2025 menunjukkan fluktuasi yang lebih dinamis dibandingkan IGD dan RAJAL. Nilai IKM relatif tinggi pada awal tahun, kemudian mengalami penurunan pada bulan April, sebelum kembali meningkat signifikan pada bulan Agustus hingga September, dengan capaian nilai tertinggi pada periode tersebut.

Pada akhir tahun (November–Desember), nilai IKM cenderung menurun kembali meskipun masih berada pada kategori sangat baik. Fluktuasi ini mencerminkan bahwa kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh faktor durasi perawatan, kenyamanan fasilitas, serta konsistensi pelayanan keperawatan.

Rekomendasi:

Diperlukan peningkatan komunikasi terapeutik, penguatan pelayanan keperawatan yang berorientasi pada pasien, serta pemantauan rutin terhadap kenyamanan dan kebersihan ruang rawat inap.



Secara keseluruhan, dari grafik 1.4 rata-rata total IKM RSOMH Bukittinggi tahun 2025 adalah sebesar 90,97 yang berada pada kategori sangat baik. Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan RSOMH secara umum telah memenuhi harapan masyarakat.

Jika dilihat per instalasi atau lokus survey, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Instalasi Gawat Darurat (IGD) selama tahun 2025 berada pada rentang 86,84–95,97, dengan rata-rata tahunan sebesar 91,07 yang termasuk kategori sangat baik. Sementara nilai IKM Rawat Jalan selama tahun 2025 berada pada rentang 86,79–95,90, dengan rata-rata tahunan sebesar 91,80, merupakan nilai rata-rata tertinggi dibandingkan instalasi lainnya dan berada pada kategori sangat baik.

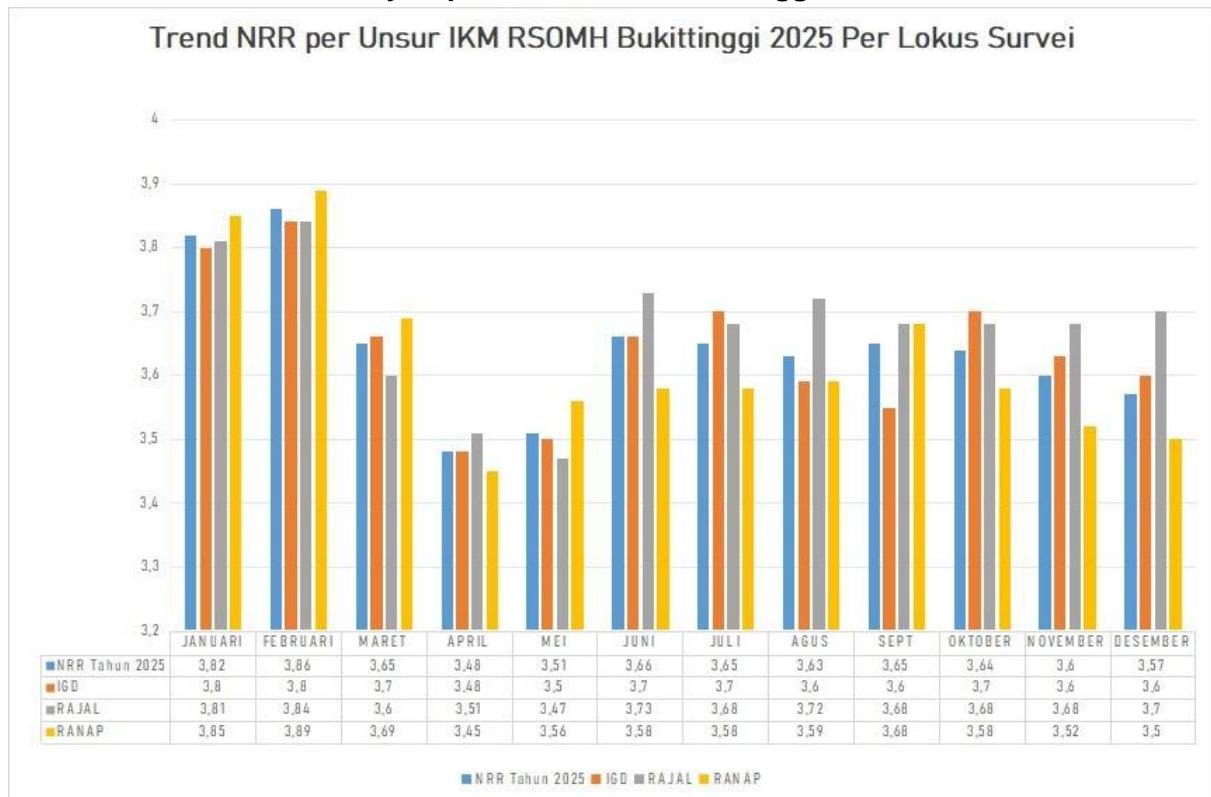
Capaian ini mencerminkan bahwa layanan rawat jalan telah berjalan efektif, khususnya dari sisi akses layanan, alur pelayanan, dan interaksi petugas dengan pasien. Untuk nilai IKM Rawat Inap selama tahun 2025 berada pada rentang 86,15–97,22, dengan rata-rata tahunan sebesar 90,53, yang termasuk kategori sangat baik.

2. Gambaran IKM Berdasarkan Nilai Per Unsur Survey (NRR)

Untuk mengetahui nilai unsur pelayanan yang dinilai dalam survey bulan ini dapat dilihat pada grafik berikut

2.1. NRR Total Berdasarkan Lokus Survey

Grafik 2.1
Hasil Survey Kepuasan Rsomh Bukittinggi Berdasarkan



Grafik 2.1 menggambarkan tren Nilai Rata-Rata per Unsur (NRR) IKM RSOMH Bukittinggi tahun 2025 per lokus survei menunjukkan bahwa ketiga lokus survei, yaitu IGD, Rawat Jalan (RAJAL), dan Rawat Inap (RANAP), secara umum berada pada kategori baik dengan pola fluktuasi yang relatif terkendali sepanjang tahun.

Pada bulan Januari–Februari, seluruh lokus menunjukkan nilai NRR yang tinggi. RAJAL dan RANAP mencatat nilai tertinggi dibandingkan IGD, yang mengindikasikan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik pada awal tahun. Memasuki Maret hingga April, terjadi penurunan nilai NRR di seluruh lokus, terutama pada IGD dan RANAP, yang kemungkinan dipengaruhi oleh peningkatan beban layanan atau dinamika operasional.

Pada periode Mei–Juni, nilai NRR mulai mengalami perbaikan. RAJAL menunjukkan peningkatan yang cukup konsisten dan kembali menjadi lokus dengan nilai tertinggi, sementara IGD dan RANAP bergerak stabil pada rentang nilai baik. Selanjutnya, pada Juli hingga September, nilai NRR di ketiga lokus relatif stabil, dengan RAJAL tetap unggul dan RANAP menunjukkan peningkatan pada beberapa bulan.

Memasuki Oktober hingga Desember, nilai NRR cenderung stabil dengan fluktuasi ringan. RAJAL tetap mempertahankan nilai yang lebih tinggi, sedangkan IGD dan RANAP mengalami sedikit penurunan di akhir tahun namun masih berada dalam kategori baik. Secara keseluruhan, tren per bulan ini menunjukkan bahwa mutu layanan RSOMH Bukittinggi tahun 2025 terjaga secara konsisten di seluruh lokus survei, dengan RAJAL sebagai lokus dengan kepuasan tertinggi, serta IGD dan RANAP memerlukan penguatan berkelanjutan untuk menjaga stabilitas mutu layanan.

2.2. NRR Berdasarkan Unsur / Komponen Survey

Tabel 1.3
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2025
Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur

NRR	JANUARI	FEBRUA RI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEPT	OKTOB ER	NOVE MBER	DESEMB ER
TOTAL NRR	3,82	3,86	3,65	3,48	3,51	3,66	3,65	3,63	3,65	3,64	3,6	3,57
Kesesuaian Persyaratan	3,86	3,87	3,69	3,44	3,5	3,6	3,72	3,69	3,65	3,72	3,6	3,61
Kemudahan Prosedur	3,86	3,88	3,61	3,42	3,51	3,64	3,66	3,52	3,71	3,66	3,6	3,52
Kecepatan Waktu Pelayanan	3,85	3,86	3,44	3,4	3,56	3,53	3,56	3,65	3,67	3,56	3,57	3,60
Kewajaran Biaya /Tarif Pelayanan	3,8	3,8	3,67	3,46	3,5	3,66	3,59	3,43	3,45	3,59	3,57	3,47
Kesesuaian Produk Pelayanan	3,81	3,86	3,75	3,56	3,67	3,64	3,59	3,56	3,58	3,59	3,49	3,40
Kompetensi / Kemampuan Petugas	3,9	3,92	3,74	3,48	3,48	3,67	3,62	3,61	3,63	3,62	3,53	3,60
Perilaku Petugas	3,8	3,86	3,64	3,49	3,52	3,85	3,83	3,86	3,83	3,83	3,76	3,81
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	3,88	3,67	3,64	3,57	3,76	3,75	3,69	3,61	3,75	3,63	3,51
Sarana dan Prasarana	3,7	3,79	3,63	3,41	3,31	3,55	3,49	3,63	3,68	3,49	3,67	3,65

Dari tabel 1.3 Secara keseluruhan, nilai NRR total pelayanan RSOMH tahun 2025 berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata tahunan 3,64. Capaian tertinggi terlihat pada Februari (3,86), sedangkan penurunan paling rendah terjadi pada April (3,48). Setelah itu, nilai kembali meningkat pada Mei–Juli dan stabil pada kisaran 3,6 hingga akhir tahun.

Jika ditinjau tren bulanan, periode Januari–Februari menunjukkan performa terbaik dengan nilai tinggi dan stabil. Memasuki Maret–April, terjadi penurunan pada sebagian besar unsur pelayanan, dengan April sebagai fase terendah. Pada Mei hingga Juli, nilai NRR kembali menunjukkan perbaikan. Selanjutnya, pada Agustus hingga Desember, capaian pada posisi stabil dengan tren cukup konsisten meski belum menyamai capaian tertinggi di awal tahun.

Dari unsur pelayanan, mayoritas indikator tetap pada kategori baik, terutama unsur kompetensi petugas, perilaku petugas, kemudahan prosedur, dan kesesuaian produk pelayanan yang cenderung konsisten sepanjang tahun. Sementara itu, unsur kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya, serta sarana dan prasarana menunjukkan fluktuasi dan cenderung melemah pada pertengahan tahun sebelum kembali stabil pada akhir periode.

Secara umum, hasil ini menggambarkan mutu pelayanan RSOMH dinilai baik oleh masyarakat, dengan tingkat kepuasan yang relatif stabil sepanjang tahun. Meski demikian, penguatan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama pada unsur yang mengalami penurunan pada periode pertengahan tahun, sehingga capaian mutu layanan dapat semakin meningkat dan lebih konsisten di masa mendatang.

Tabel 1. 4
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Di IGD Tahun 2025
Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur

NRR	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEPT	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
TOTAL NRR	3,8	3,8	3,7	3,48	3,5	3,7	3,7	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6
Kesesuaian Persyaratan	3,86	3,86	3,69	3,45	3,47	3,58	3,81	3,51	3,49	3,81	3,54	3,55
Kemudahan Prosedur	3,82	3,87	3,66	3,45	3,47	3,63	3,69	3,55	3,58	3,69	3,68	3,63
Kecepatan Waktu Pelayanan	3,8	3,84	3,55	3,4	3,53	3,53	3,57	3,52	3,57	3,57	3,54	3,52
Kewajaran Biaya /Tarif Pelayanan	3,77	3,75	3,67	3,46	3,44	3,67	3,72	3,56	3,62	3,72	3,71	3,66
Kesesuaian Produk Pelayanan	3,75	3,87	3,77	3,54	3,57	3,6	3,64	3,63	3,49	3,64	3,57	3,52
Kompetensi / Kemampuan Petugas	3,89	3,92	3,73	3,53	3,53	3,69	3,71	3,59	3,42	3,71	3,53	3,57
Perilaku Petugas	3,81	3,84	3,58	3,45	3,53	3,85	3,88	3,8	3,76	3,88	3,76	3,79
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	3,87	3,62	3,63	3,57	3,77	3,79	3,75	3,54	3,79	3,79	3,79
Sarana dan Prasarana	3,69	3,77	3,65	3,39	3,43	3,6	3,54	3,45	3,52	3,54	3,56	3,64

Verdasarkan data dari tabel 1.4 secara keseluruhan, capaian Nilai Rata-Rata (NRR) pada pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSOMH tahun 2025 berada pada kategori baik, dengan nilai tahunan berkisar pada 3,6 – 3,8. Nilai tertinggi terlihat pada Januari dan Februari (3,8), sedangkan nilai terendah terjadi pada April–Mei sebelum kembali mengalami peningkatan stabil pada periode akhir tahun.

Jika dilihat dari tren bulanan, periode Januari–Februari menunjukkan performa IGD yang paling optimal dan stabil. Memasuki Maret hingga Mei, terjadi penurunan pada beberapa unsur pelayanan, dengan April sebagai fase terendah. Mulai Juli hingga September, nilai kembali berada pada kondisi stabil moderat, dan pada Oktober hingga Desember, kinerja IGD kembali membaik dan stabil pada kategori baik dengan konsistensi di kisaran 3,6 – 3,7.

Berdasarkan penilaian unsur, sebagian besar indikator menunjukkan kepuasan masyarakat yang baik. Unsur yang berkaitan dengan kompetensi petugas, perilaku petugas, serta penanganan pengaduan memperoleh nilai lebih tinggi dan relatif stabil, mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat yang baik terhadap pelayanan tenaga IGD. Sementara itu, unsur kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya, serta sarana prasarana mengalami fluktuasi terutama pada pertengahan tahun, sebelum kembali berada pada kondisi stabil menjelang akhir tahun.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan IGD RSOMH telah berjalan dalam kategori baik dan mampu memberikan mutu layanan yang memuaskan bagi masyarakat. Namun demikian, diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan pada unsur yang mengalami penurunan nilai agar stabilitas mutu layanan dapat lebih terjaga dan terus meningkat di tahun berikutnya.

Tabel 1. 5
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Di Instalasi Rawat Jalan Tahun 2025
Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur

NRR	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEPT	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
TOTAL NRR	3,8	3,8	3,7	3,48	3,5	3,7	3,7	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6
Kesesuaian Persyaratan	3,86	3,86	3,69	3,45	3,47	3,58	3,81	3,51	3,49	3,81	3,54	3,55
Kemudahan Prosedur	3,82	3,87	3,66	3,45	3,47	3,63	3,69	3,55	3,58	3,69	3,68	3,63
Kecepatan Waktu Pelayanan	3,8	3,84	3,55	3,4	3,53	3,53	3,57	3,52	3,57	3,57	3,54	3,52
Kewajaran Biaya /Tarif Pelayanan	3,77	3,75	3,67	3,46	3,44	3,67	3,72	3,56	3,62	3,72	3,71	3,66
Kesesuaian Produk Pelayanan	3,75	3,87	3,77	3,54	3,57	3,6	3,64	3,63	3,49	3,64	3,57	3,52
Kompetensi / Kemampuan Petugas	3,89	3,92	3,73	3,53	3,53	3,69	3,71	3,59	3,42	3,71	3,53	3,57
Perilaku Petugas	3,81	3,84	3,58	3,45	3,53	3,85	3,88	3,8	3,76	3,88	3,76	3,79
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	3,87	3,62	3,63	3,57	3,77	3,79	3,75	3,54	3,79	3,79	3,79
Sarana dan Prasarana	3,69	3,77	3,65	3,39	3,43	3,6	3,54	3,45	3,52	3,54	3,56	3,64

Dilihat dari tabel 1.5 dapat kita lihat capaian Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan pada pelayanan Rawat Jalan RSOMH tahun 2025 menunjukkan tren yang stabil dalam kategori baik, dengan rata-rata tahunan berada pada kisaran 3,5 – 3,8. Nilai tertinggi dicapai pada Februari (3,84) dan nilai terendah terjadi pada Mei (3,47).

Dari sudut pandang tren bulanan, periode Januari–Februari menunjukkan performa yang sangat baik dan relatif stabil. Memasuki Maret hingga Mei, terjadi penurunan pada beberapa unsur pelayanan, dengan April–Mei menjadi fase terendah. Selanjutnya mulai terjadi perbaikan secara bertahap pada Juni–Agustus, dan memasuki September hingga Desember, nilai pelayanan kembali stabil pada kategori baik dengan konsistensi di angka 3,68 – 3,7.

Berdasarkan penilaian unsur, sebagian besar indikator pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dan relatif stabil. Unsur yang berkaitan dengan kompetensi dan perilaku petugas, serta penanganan pengaduan mendapatkan nilai yang tinggi dan konsisten, menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang baik terhadap tenaga pelayanan Rawat

Jalan. Sementara itu, unsur kecepatan pelayanan, kewajaran biaya/tarif, serta sarana prasarana menunjukkan fluktuasi nilai, terutama pada periode April–Mei, sebelum kembali membaik pada semester akhir.

Secara umum, hasil ini menggambarkan bahwa pelayanan Rawat Jalan RSOMH telah memberikan mutu layanan yang baik dan diterima positif oleh masyarakat, dengan beberapa area yang tetap perlu mendapatkan perhatian peningkatan secara berkelanjutan untuk menjaga stabilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan di tahun berikutnya.

Tabel 1. 6
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Di Instalasi Rawat Inap Tahun 2025
Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur

NRR	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEPT	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
TOTAL NRR	3,85	3,89	3,69	3,45	3,56	3,58	3,58	3,59	3,68	3,58	3,52	3,5
Kesesuaian Persyaratan	3,86	3,92	3,71	3,43	3,5	3,56	3,66	3,78	3,78	3,66	3,62	3,65
Kemudahan Prosedur	3,89	3,92	3,67	3,4	3,56	3,58	3,59	3,45	3,81	3,59	3,5	3,36
Kecepatan Waktu Pelayanan	3,87	3,89	3,45	3,34	3,65	3,52	3,62	3,83	3,86	3,62	3,57	3,67
Kewajaran Biaya /Tarif Pelayanan	3,84	3,86	3,66	3,42	3,52	3,57	3,42	3,21	3,19	3,42	3,34	3,19
Kesesuaian Produk Pelayanan	3,87	3,88	3,73	3,51	3,66	3,57	3,49	3,46	3,57	3,49	3,35	3,16
Kompetensi / Kemampuan Petugas	3,92	3,94	3,77	3,49	3,56	3,63	3,56	3,52	3,8	3,56	3,5	3,6
Perilaku Petugas	3,82	3,87	3,69	3,39	3,62	3,73	3,77	3,88	3,86	3,77	3,72	3,74
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	3,9	3,8	3,72	3,67	3,66	3,7	3,53	3,47	3,7	3,38	3,17
Sarana dan Prasarana	3,78	3,86	3,7	3,36	3,3	3,41	3,41	3,67	3,8	3,41	3,71	3,7

Secara keseluruhan, capaian Nilai Rata-Rata (NRR) pelayanan Rawat Inap RSOMH tahun 2025 berdasarkan tabel 1.6 berada pada kategori baik, dengan rata-rata tahunan 3,62. Nilai tertinggi tercapai pada Februari (3,89), sementara penurunan paling signifikan terjadi pada April (3,45) sebelum kembali mengalami perbaikan bertahap dan stabil pada kisaran 3,5–3,6 hingga akhir tahun.

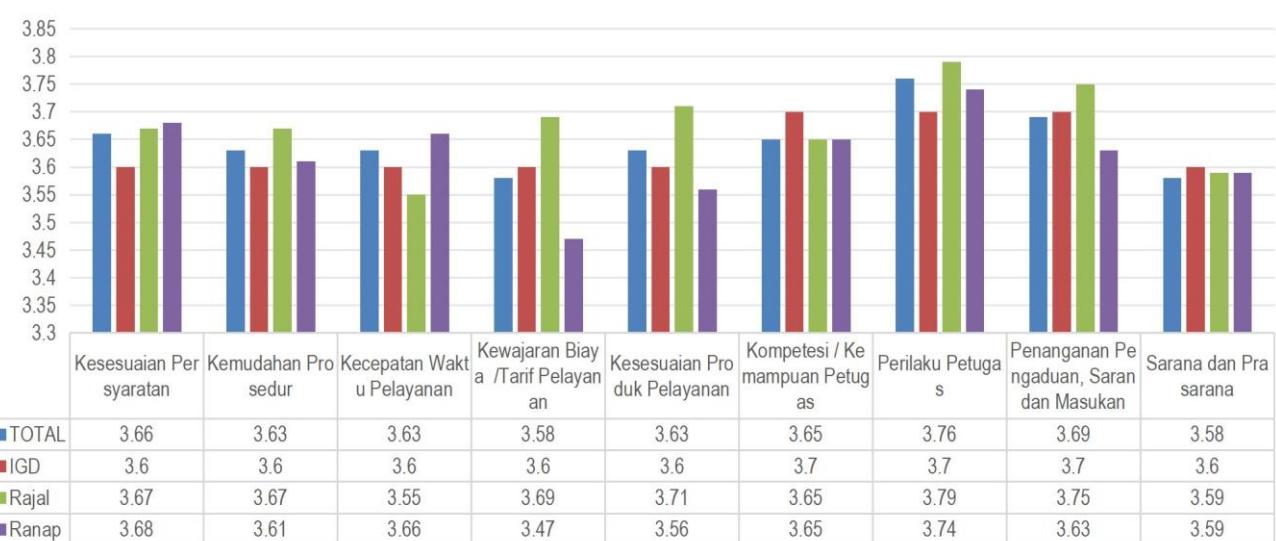
Jika dilihat berdasarkan tren bulanan, periode Januari–Februari menunjukkan performa terbaik dengan nilai tertinggi dan stabil. Pada Maret hingga Mei, terlihat adanya penurunan nilai, dengan April sebagai titik terendah. Memasuki Juni hingga September, nilai NRR mulai meningkat dan stabil pada posisi moderat. Sementara pada Oktober hingga Desember, capaian NRR berada pada kategori baik dan menunjukkan kestabilan meskipun belum sepenuhnya menyamai capaian awal tahun.

Berdasarkan unsur pelayanan, sebagian besar indikator berada pada kategori baik dan stabil, terutama unsur yang terkait dengan kompetensi petugas, perilaku petugas, kemudahan prosedur, serta kesesuaian produk layanan, yang memperoleh nilai relatif tinggi dan konsisten. Sementara itu, beberapa unsur seperti kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif, serta sarana prasarana menunjukkan fluktuasi dan cenderung lebih rendah pada periode pertengahan tahun, sebelum kembali membaik pada akhir tahun.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan Rawat Inap RSOMH telah mampu memberikan mutu layanan yang baik dan memuaskan bagi pasien. Namun, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan terutama pada unsur-unsur yang mengalami penurunan nilai agar stabilitas mutu layanan dapat semakin terjaga dan meningkat pada periode berikutnya.

Grafik 2.2
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan
Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan IGD Tahun 2025

GRAFIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSOMH BUKITTINGGI 2025 PER LOKUS
SURVEY BERDASARKAN UNSUR SURVEY



Berdasarkan grafik Survei Kepuasan Masyarakat RSOMH Bukittinggi Tahun 2025 per Lokus Survei Berdasarkan Unsur Survei, secara umum seluruh unsur pelayanan pada masing-masing lokus survei (Total, IGD, Rawat Jalan, dan Rawat Inap) berada pada rentang nilai 3,55–3,79, yang menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik.

Dari grafik ini dapat digambarkan secara total, unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Petugas (3,76) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,69). Hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas dan mekanisme penanganan pengaduan telah dirasakan baik oleh masyarakat. Sementara itu, unsur Sarana dan Prasarana (3,58) serta Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan (3,58) memiliki nilai relatif lebih rendah, sehingga menjadi area prioritas perbaikan secara menyeluruh.

1. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Pada IGD, nilai unsur pelayanan relatif merata dan stabil di kisaran 3,6–3,7. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dan Perilaku Petugas mencatat nilai tertinggi (masing-masing 3,7), yang mencerminkan kepercayaan pasien terhadap kemampuan dan respons petugas IGD. Sebaliknya, unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai terendah (3,6), mengindikasikan perlunya peningkatan kenyamanan dan fasilitas pendukung di area IGD.

2. Rawat Jalan (RAJAL)

Pada layanan Rawat Jalan, unsur Perilaku Petugas mencatat nilai tertinggi di antara seluruh lokus, yaitu 3,79, menunjukkan interaksi petugas dengan pasien berjalan sangat baik. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan (3,69) dan Penanganan Pengaduan (3,75) juga memperoleh nilai tinggi. Namun demikian, unsur Kecepatan Waktu Pelayanan (3,55) merupakan nilai terendah pada lokus ini, yang mengindikasikan masih adanya persepsi waktu tunggu yang perlu ditingkatkan.

3. Rawat Inap (RANAP)

Pada Rawat Inap, nilai unsur pelayanan menunjukkan pola cukup seimbang, dengan nilai tertinggi pada Perilaku Petugas (3,74) dan Penanganan Pengaduan (3,63). Unsur Kewajaran Biaya/Tarif (3,47) serta Kemudahan Prosedur (3,61) menjadi unsur dengan nilai relatif lebih rendah, yang mencerminkan perlunya penguatan edukasi pasien dan keluarga terkait prosedur layanan dan informasi pembiayaan selama masa perawatan.

Kesimpulan :

Secara keseluruhan, grafik 2.2 menunjukkan unsur perilaku dan kompetensi petugas menjadi kekuatan utama RSOMH Bukittinggi pada seluruh lokus pelayanan. Sebaliknya, unsur sarana dan prasarana, kecepatan waktu pelayanan, serta kewajaran biaya/tarif masih menjadi area yang memerlukan perhatian khusus, terutama pada layanan Rawat Jalan dan Rawat Inap. Hasil ini dapat menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu pelayanan yang lebih terarah dan spesifik per instalasi.

Berikut adalah rekomendasi secara keseluruhan dan Tindak Lanjut Berdasarkan Unsur Pelayanan yang di nilai dan masing-masing lokus survey

1. Kesesuaian Persyaratan, dimana nilainya berada pada kategori baik di seluruh instalasi, namun masih terdapat variasi pemahaman pasien terhadap persyaratan layanan.

Rekomendasi:

- ✓ IGD:
Menyederhanakan dan memperjelas informasi persyaratan administrasi pasien gawat darurat melalui media visual (poster, standing banner).
- ✓ Rawat Jalan:
Optimalisasi informasi persyaratan pendaftaran melalui media digital (website, media sosial, loket informasi).
- ✓ Rawat Inap:
Peningkatan edukasi kepada pasien dan keluarga terkait persyaratan administrasi rawat inap sejak awal masuk layanan.

2. Kemudahan Prosedur, dalam hal ini penilaian prosedur pelayanan dinilai baik, namun masih memerlukan peningkatan dari sisi kemudahan dan kejelasan alur.

Rekomendasi:

- ✓ IGD:
Menjaga konsistensi alur pelayanan cepat dan responsif, terutama pada jam sibuk.
- ✓ Rawat Jalan:
Evaluasi dan penyederhanaan alur pendaftaran serta pemanfaatan pendaftaran online secara optimal.
- ✓ Rawat Inap:
Penyelarasan prosedur antar unit (IGD, Poliklinik, Rawat Inap) agar pasien tidak mengalami pengulangan proses administratif.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan, menjadi salah satu unsur dengan nilai relatif lebih rendah, terutama pada Rawat Jalan.

Rekomendasi:

- ✓ IGD:
Penguatan manajemen triase dan pengaturan shift petugas pada jam kunjungan tinggi.
- ✓ Rawat Jalan:
Penataan jadwal praktik dokter, pengurangan waktu tunggu, dan optimalisasi sistem antrean.
- ✓ Rawat Inap:
Percepatan respons pelayanan keperawatan dan penunjang, terutama pada jam malam dan pergantian shift.

4. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, mengingat nilai yang diperoleh selama tahun 2025 ini relatif lebih rendah pada Rawat Inap, menunjukkan perlunya transparansi informasi biaya.

Rekomendasi:

- ✓ IGD:
Penyampaian informasi biaya tindakan darurat secara ringkas dan jelas kepada keluarga pasien.
- ✓ Rawat Jalan:
Peningkatan keterbukaan informasi tarif layanan dan obat melalui media cetak dan digital.
- ✓ Rawat Inap:
Edukasi rutin kepada pasien dan keluarga terkait estimasi biaya serta hak dan kewajiban pasien.

5. Kesesuaian Produk Layanan, unsur ini nilainya relatif stabil dan baik di seluruh instalasi.

Rekomendasi:

- ✓ IGD:
Menjaga konsistensi kualitas tindakan medis sesuai standar pelayanan gawat darurat.
- ✓ Rawat Jalan:
Peningkatan kesinambungan pelayanan antar poli dan unit penunjang.
- ✓ Rawat Inap:
Evaluasi berkala terhadap kesesuaian layanan dengan kebutuhan klinis pasien.

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas menjadi salah satu unsur dengan nilai baik, namun tetap perlu penguatan berkelanjutan.

Rekomendasi:

- ✓ IGD:
Pelatihan berkala terkait penanganan kegawatdaruratan dan komunikasi efektif.
- ✓ Rawat Jalan:
Peningkatan kompetensi pelayanan prima dan komunikasi interpersonal.
- ✓ Rawat Inap:
Penguatan kompetensi keperawatan berbasis patient-centered care.

7. Perilaku Petugas dalam hal ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi di seluruh instalasi dan menjadi kekuatan utama RSOMH.

Rekomendasi:

IGD, instalasi Rawat Jalan dan instalasi Rawat Inap dapat mempertahankan budaya pelayanan ramah, empatik, dan profesional melalui penguatan nilai budaya kerja serta pemberian apresiasi kepada petugas berprestasi.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Dimana nilai dalam tahun 2025 ini berada pada kategori baik dan menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan.

Rekomendasi:

- ✓ IGD:
Penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses oleh keluarga pasien.
- ✓ Rawat Jalan:
Sosialisasi aktif kanal pengaduan melalui area pelayanan.
- ✓ Rawat Inap:
Peningkatan tindak lanjut cepat dan komunikasi hasil penanganan pengaduan kepada pasien.

9. Sarana dan Prasarana dalam 2025 menjadi unsur dengan nilai relatif terendah secara umum.

Rekomendasi:

- ✓ IGD:
Peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas pendukung pasien.
- ✓ Rawat Jalan:
Penataan ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas umum.
- ✓ Rawat Inap:
Pemeliharaan rutin fasilitas ruang perawatan serta peningkatan kenyamanan pasien dan keluarga.

BAB II

KESIMPULAN DAN PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSOMH Bukittinggi Tahun 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSOMH Bukittinggi telah memenuhi dan bahkan melampaui harapan sebagian besar masyarakat pengguna layanan.

Nilai IKM pada seluruh unit pelayanan utama, yaitu Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, dan Rawat Inap, menunjukkan capaian yang konsisten dan relatif stabil sepanjang tahun. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah perilaku petugas dan kompetensi petugas, yang mencerminkan profesionalisme serta sikap pelayanan yang baik dari seluruh jajaran RSOMH.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan masih terdapat beberapa unsur pelayanan dengan nilai relatif lebih rendah, antara lain kecepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta kewajaran biaya/tarif pelayanan, yang memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan. Fluktuasi nilai IKM pada beberapa periode menunjukkan pentingnya penguatan konsistensi mutu pelayanan di seluruh unit kerja.

Saran

Sebagai tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, disarankan kepada RSOMH Bukittinggi untuk:

1. Mempertahankan dan meningkatkan unsur pelayanan yang telah memperoleh nilai tinggi, khususnya perilaku dan kompetensi petugas, melalui penguatan budaya pelayanan prima dan pemberian apresiasi kepada petugas berprestasi.
2. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan, terutama pada unit Rawat Jalan dan IGD, melalui evaluasi alur pelayanan, optimalisasi sistem antrean, serta penyesuaian beban kerja petugas.
3. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara bertahap dan berkelanjutan, guna meningkatkan kenyamanan dan keamanan pasien serta keluarga.
4. Meningkatkan transparansi dan sosialisasi informasi biaya/tarif pelayanan, khususnya pada layanan Rawat Inap, agar masyarakat memperoleh kejelasan dan pemahaman yang memadai.

5. Memperkuat sistem penanganan pengaduan, saran, dan masukan, termasuk percepatan tindak lanjut serta penyampaian umpan balik kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan publik.
6. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap hasil SKM, serta menjadikan hasil survei sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut dan program peningkatan mutu pelayanan pada periode berikutnya.

Demikianlah laporan tahun 2025 ini dibuat semoga dapat bermanfaat bagi kita semua dalam melaksanakan setiap pelayanan di rumah sakit.

Manajer Hukum dan Humas



Ns.Dian Riani Fitri, S.Kep,M.Kep

