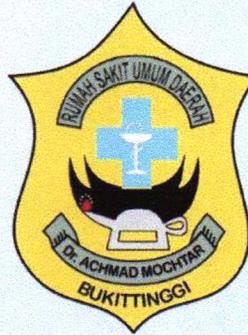


LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI



📍 Jl. Dr. Abdul Rivai No.1, Bukit Apit Puhun, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26136

✉️ rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id

🌐 rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id

📷 [rsudachmadmochtarbkt](https://www.instagram.com/rsudachmadmochtarbkt)

🎵 Media RSAM (@mediarsam)

✖️ [rsam bukittinggi](https://twitter.com/rsam_bukittinggi)

📘 [RSAM Bukittinggi](https://www.facebook.com/RSAM-Bukittinggi)

2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena hanya atas berkah dan rahmatNya Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini dapat selesai tepat pada waktunya. Hasil survei ini dapat diakses melalui website <https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/>

Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini sangat penting dalam mengukur persepsi kualitas pelayanan di RSUD DR. Achmad Mochtar Bukittinggi dan akan menjadi evaluasi yang berkesinambungan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Kami menyadari dalam penyusunan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu diharapkan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan laporan ini.

Bukittinggi, Mei 2025

Direktur



dr. Rustil MPH

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dilakukan secara langsung kepada pengunjung RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Hasil Survei ini dapat diakses melalui website RSUD DR. Achmad Mochtar Bukittinggi pada link berikut ini website <https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/>.

Responden pada SPKP ini diberikan delapan pertanyaan terkait persepsi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, pilihan jawaban yang diberikan menggunakan skor dari 1 s.d. 4. Skor 1 berarti tidak puas, sedangkan skor 4 berarti sangat memuaskan terhadap kualitas layanan yang ditanyakan dalam kuesioner. Kuesioner survei yang diberikan adalah sebagai berikut.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) :

1. Persyaratan pelayanan pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan?
2. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi mudah diikuti/ dilakukan?
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat diterima sesuai dengan yang ditetapkan?
4. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan?
5. Informasi pelayanan pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat diperoleh melalui media elektronik maupun non elektronik?
6. Petugas kesehatan memiliki kompetensi/kemampuan dalam penanganan pasien di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi?
7. Petugas kesehatan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat merespon keluhan dengan cepat?
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi mudah digunakan/diakses?
9. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi mudah digunakan?

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden adalah para keluarga pasien (klien)/masyarakat/ pengguna layanan (jasa) RSUD DR. Achmad Mochtar Bukittinggi sejak Januari 2025 s.d. April 2025. Tidak ada preferensi gender, agama, asal daerah, dsb. Semua responden yang masuk kategori sejak Januari – April 2025 diikutkan dalam survei ini. Survei dilakukan pada akhir April 2025.

B. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan menyampaikan kuesioner langsung kepada keluarga pasien (klien)/masyarakat/pengguna layanan (jasa) RSUD DR. Achmad Mochtar Bukittinggi sebanyak 58 orang responden.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 s.d. 4. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan. Penghitungan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala atau pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah peristiwa dan fenomena sosial, berdasarkan dengan kuesioner yang telah diberikan.

Rumus:

$$T \times P_n$$

Keterangan :

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$$

Interval jarak antar skor diperlukan untuk membagi kriteria. Rumus interval adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus Interval (I)} = 100 / \text{Jumlah skor}$$

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan skala 4, Berikut ini rentang jarak persepsi dengan skala 4. $I = 100 / 4$ $I = 25$. Untuk skala 4, intervalnya adalah :

25% \leq I < 50%	: tidak puas
50% \leq I < 75%	: kurang puas
75% \leq I < 100%	: cukup puas
100% \leq I \leq 100%	: sangat memuaskan

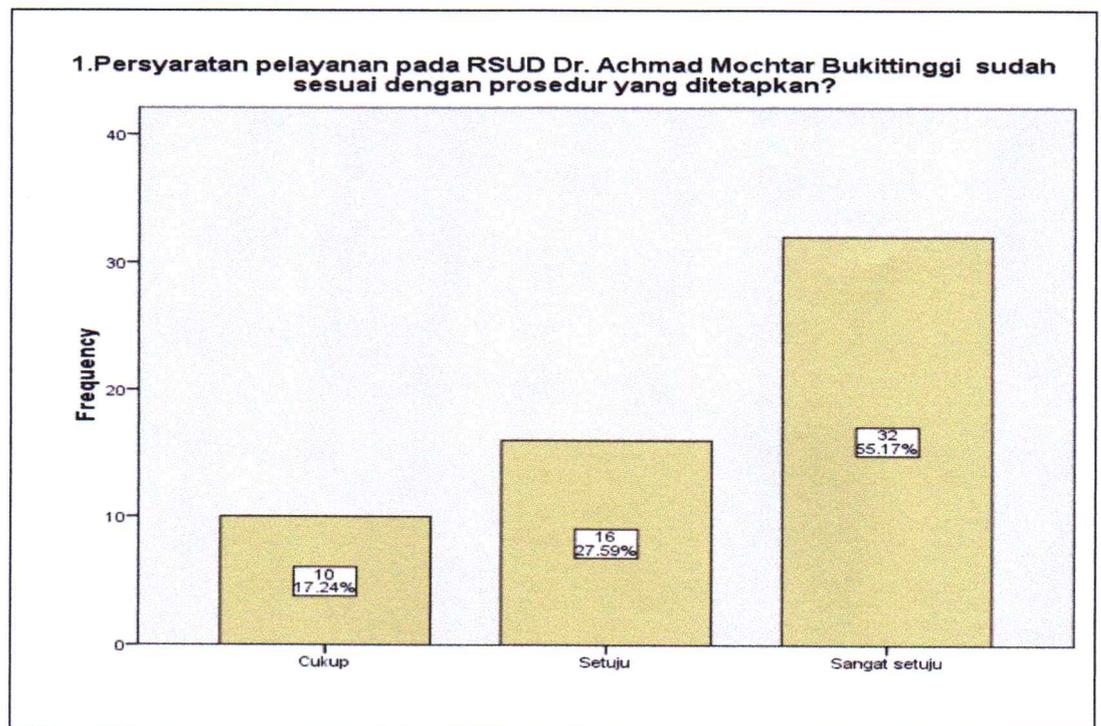
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

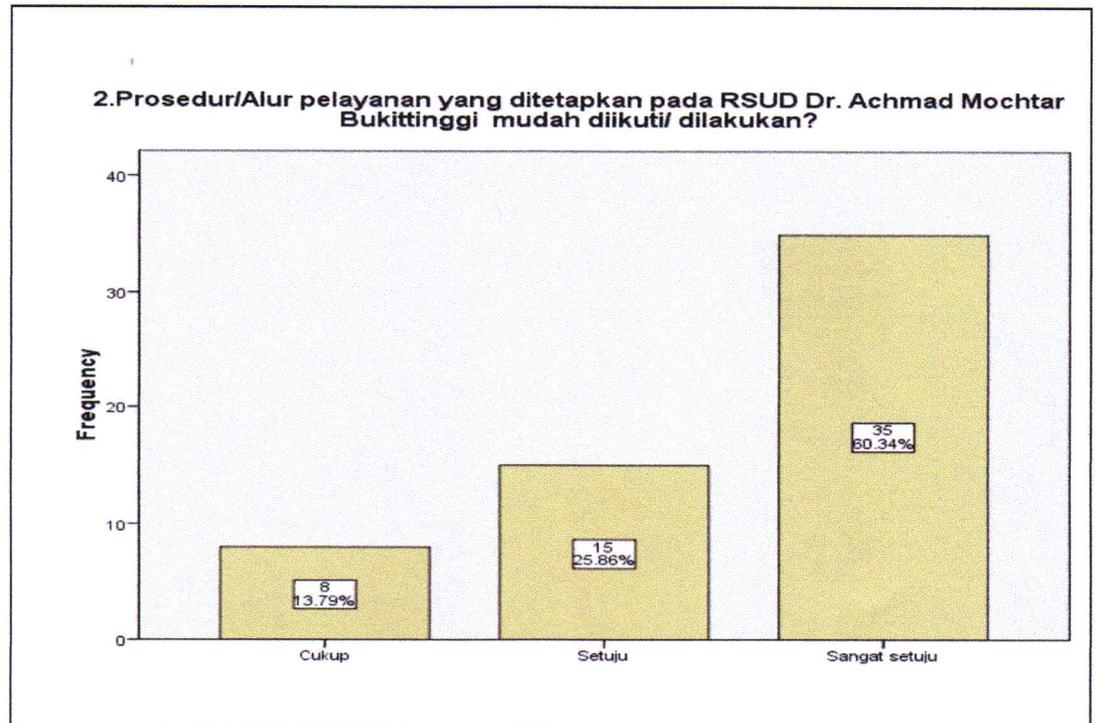
A. Analisis Hasil Survei

Berikut ini adalah diagram batang hasil penilaian terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan.

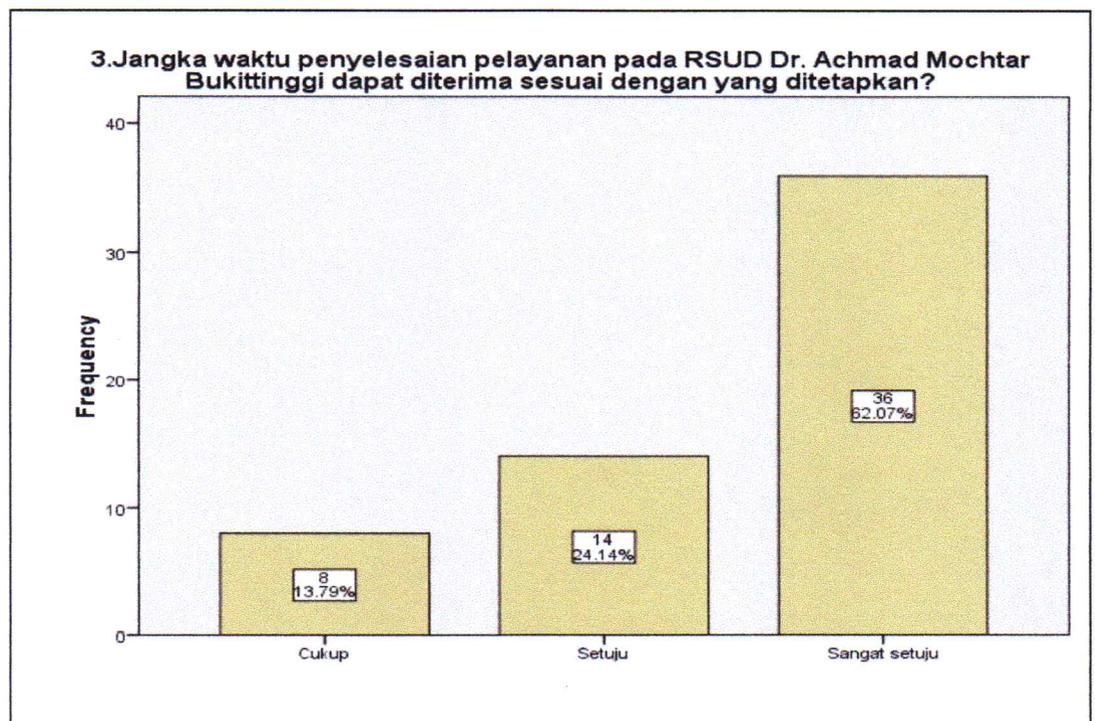
1. Persyaratan



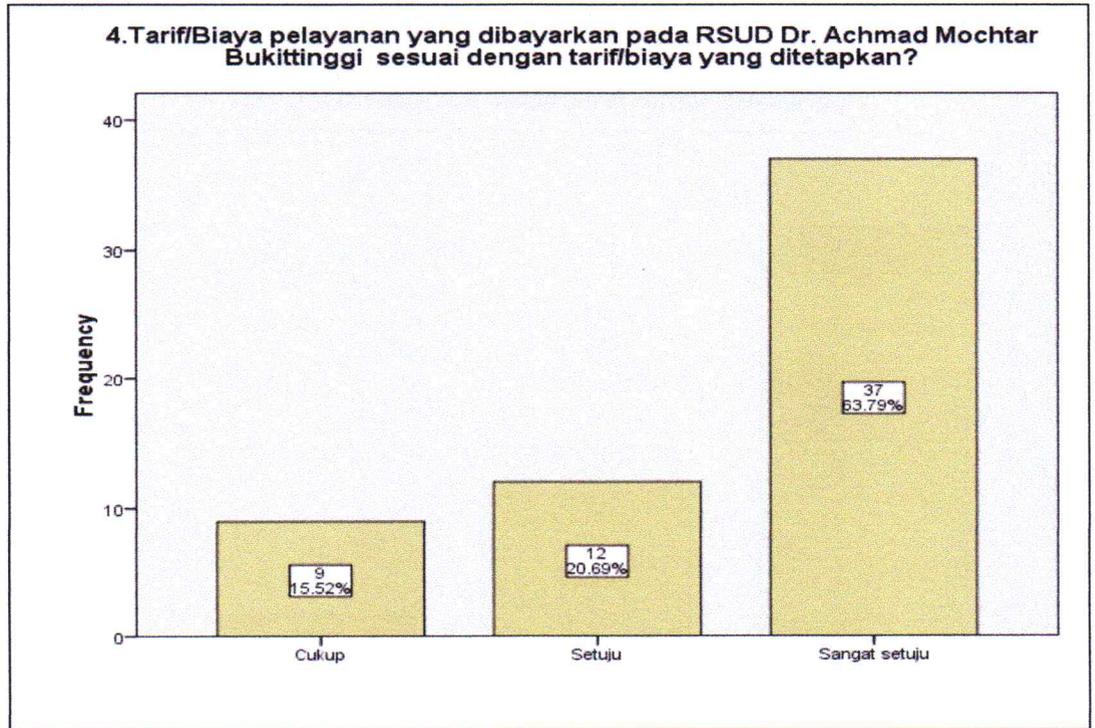
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



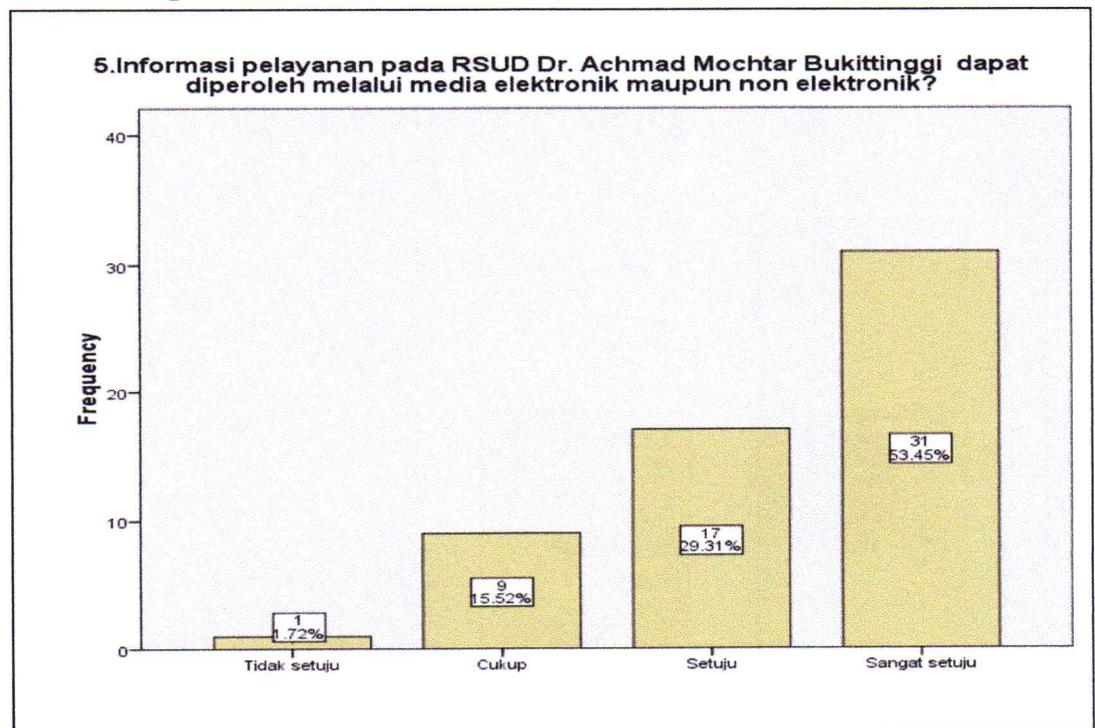
3. Waktu Pelayanan



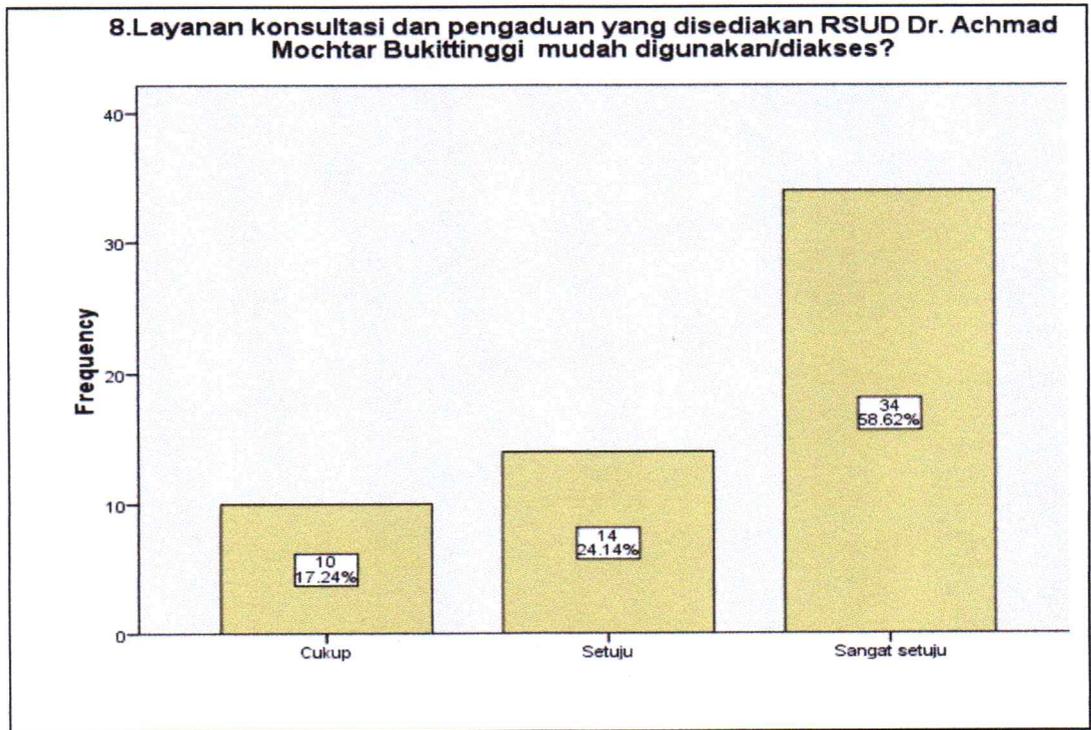
4. Biaya dan Tarif



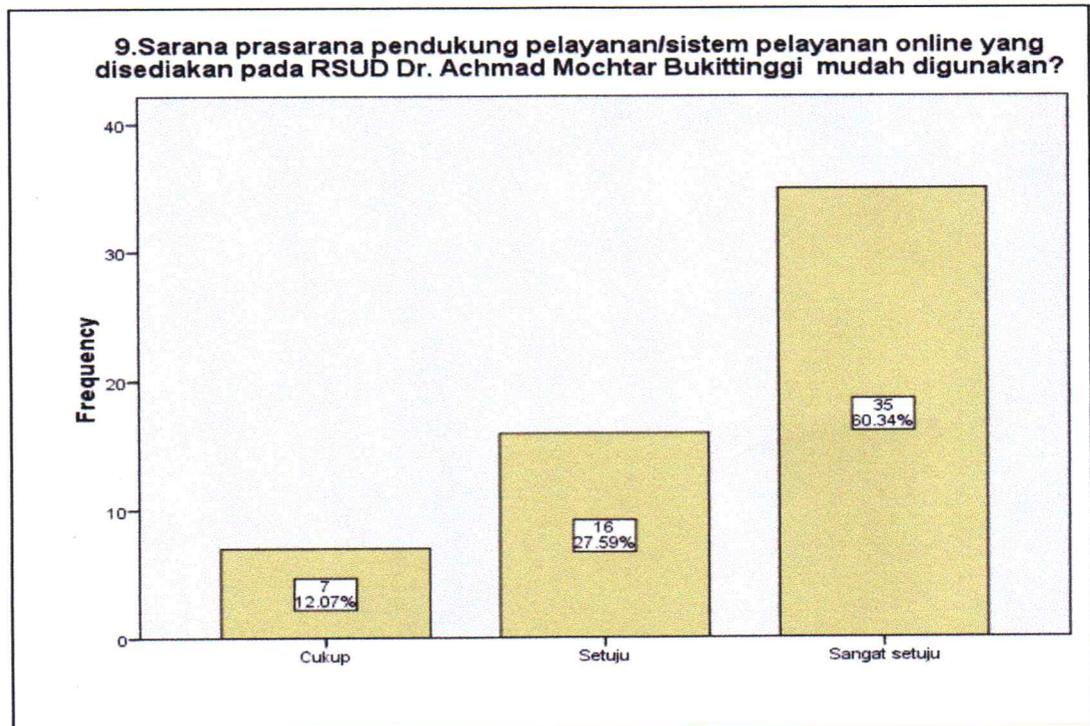
5. Produk atau Spesifikasi Pelayanan



8. Layanan, Pengaduan, Saran dan Masukan



9. Sarana dan Prasarana



Untuk melihat skor hasil survei dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Skor (Pn)	Jumlah Responden pada Pertanyaan (T)								
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2	10	8	8	9	9	5	7	10	7
3	16	15	14	12	17	18	18	14	16
4	32	35	36	37	31	35	33	34	35
T x Pn									
Skor (Pn)	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2	20	16	16	18	18	10	14	20	14
3	48	45	42	36	51	54	54	42	48
4	128	140	144	148	124	140	132	136	140
Jumlah T x Pn	196	201	202	202	194	204	200	198	202

Total Responden = 58

Total Skor Tertinggi $Y = 4 \times 58 \times 9 = 2088$

Total Skor T x Pn = $196+201+202+202+194+204+200+198+202 = 1799$

Indeks = $\text{Total Skor} / Y \times 100\% = 1799 / 2088 \times 100\% = 86,16\%$

Rentang jarak IPAK dengan Skala 4.

$I = 100 / 4 = 25$

Untuk Skala 4, intervalnya adalah 25

Nilai D dengan interval $0\% \leq I < 25\%$: Tidak Puas

Nilai C dengan interval $25\% \leq I < 50\%$: Kurang Puas

Nilai B dengan interval $50\% \leq I < 75\%$: Cukup Puas

Nilai A dengan interval $75\% \leq I \leq 100\%$: Sangat Memuaskan

Jadi, dengan nilai 86,16% Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) RSUD Dr.

Achmad Mochtar Bukittinggi adalah **Sangat Memuaskan (A)**.

Untuk konversi skala 4, nilai IPAK nya adalah $1799/2088 \times 4 = 3,446$

Berdasarkan tabel di atas, unsur pertanyaan 5 (T5) yaitu "Informasi pelayanan pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat diperoleh melalui media elektronik maupun non elektronik?" mendapatkan total skor penilaian paling kecil dibandingkan unsur lainnya. Hal ini

akan dapat dimungkinkan karena Masyarakat belum mengetahui akses informasi pelayanan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan publik yang menunjukkan skor sebesar 86,16%, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi telah mencapai kategori "Sangat Memuaskan". Meskipun demikian, terdapat aspek yang masih perlu mendapatkan perhatian lebih, yaitu akses informasi pelayanan (unsur T5), yang memperoleh skor terendah dibandingkan unsur lainnya. Oleh karena itu, rumah sakit menyusun rencana tindak lanjut yang difokuskan pada peningkatan akses informasi dan penguatan aspek pelayanan lainnya untuk mempertahankan serta meningkatkan mutu layanan publik.

Langkah pertama yang akan dilakukan adalah optimalisasi media informasi pelayanan. Rumah sakit akan memperbarui tampilan dan isi *website* resmi agar lebih ramah pengguna dan informatif, mencakup informasi layanan, jadwal praktik dokter, prosedur pelayanan, hingga estimasi biaya. Selain itu, pengembangan aplikasi mobile berbasis Android dan iOS juga terus diupayakan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan rumah sakit, seperti pendaftaran online dan pemantauan antrean. Pemanfaatan media sosial akan ditingkatkan dengan penyebaran rutin informasi pelayanan melalui kanal resmi seperti *Facebook, Instagram, dan Whats App Business* guna menjangkau masyarakat secara lebih luas dan cepat.

Selanjutnya, rumah sakit akan melakukan sosialisasi intensif mengenai layanan dan prosedur yang tersedia. Sosialisasi ini dilakukan melalui pemasangan banner, spanduk, dan brosur di area strategis rumah sakit, seperti lobi, ruang tunggu, dan loket pendaftaran. Selain itu, kerja sama dengan media lokal juga akan ditingkatkan agar informasi pelayanan dapat menjangkau masyarakat di luar lingkungan rumah sakit, termasuk melalui siaran radio dan media cetak.

Agar pelayanan menjadi lebih mudah dipahami dan diakses, rumah sakit akan menyederhanakan alur pelayanan serta mempublikasikannya melalui infografis dan panduan visual yang dipasang di lokasi-lokasi strategis. Panduan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada pasien dan pengunjung mengenai proses pelayanan yang akan dilalui, sehingga mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dalam upaya memperkuat sistem pengaduan publik, rumah sakit akan memastikan kanal pengaduan tersedia dalam berbagai bentuk, baik secara online melalui website dan aplikasi mobile, maupun secara offline melalui kotak saran dan hotline layanan pengaduan. Petugas khusus akan ditugaskan untuk menangani keluhan dan pertanyaan masyarakat, serta melakukan tindak lanjut secara cepat dan tepat. Respon terhadap pengaduan akan dimonitor dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi fokus utama, khususnya bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarga. Rumah sakit akan menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai komunikasi efektif, pelayanan prima, serta penanganan keluhan dan konflik. Evaluasi kinerja petugas juga akan dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan pengguna dan observasi langsung oleh atasan. Akhirnya, evaluasi sarana dan prasarana pendukung akan dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan seluruh fasilitas, termasuk sistem pendaftaran *online*, ruang tunggu, dan sarana informasi digital, berfungsi dengan baik dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Rumah sakit juga akan mempertimbangkan penambahan fasilitas informasi digital seperti layar TV informasi dan kiosk digital interaktif di beberapa titik layanan utama.

Dengan berbagai langkah perbaikan ini, RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menegaskan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan masyarakat. Evaluasi terhadap pelaksanaan rencana tindak lanjut ini akan dilakukan secara berkala setiap enam bulan, guna memastikan keberlanjutan dan efektivitas program yang telah diterapkan.

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

Berikut ini adalah data responden beserta jawaban atau skor terhadap setiap pertanyaan dari pertanyaan pertama hingga pertanyaan terakhir.

Nomor Responden	No HP	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	082386063508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	081267785055	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	083159625643	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	085265899463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	085375625969	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	08212144505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	082386814387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	082386301514	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	082385373848	2	2	2	3	2	3	3	3	3
10	083159625643	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	085216162613	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	085274304003	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	082174519043	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	081374075266	2	2	3	3	3	3	3	3	3
15	081275431058	3	3	3	3	3	3	3	4	2
16	081319554636	3	3	3	3	3	3	2	2	2

17	082391539793	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	08999564287	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	082283801139	3	3	4	4	3	3	3	3	3
20	082177829075	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	082169144584	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	083869249123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	0895602367897	3	3	3	2	2	3	2	2	3
24	081375866249	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	083197641257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	081398476303	3	3	4	4	3	4	4	4	3
27	082285255743	3	3	4	4	2	3	3	2	2
28	085691128076	3	3	3	3	2	3	3	2	3
29	082114286025	3	2	3	3	2	3	3	2	2
30	082311549858	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	082299382756	3	4	3	4	3	3	2	3	4
32	085942145557	2	2	2	3	3	2	2	2	3
33	081371110589	3	4	3	3	3	4	4	4	4
34	085363626600	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	082386726550	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	081371004107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	085278866375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	081371765945	3	3	2	2	2	3	3	3	3
39	089627961947	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	081322082892	3	3	3	2	4	3	3	2	3
41	085765518069	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	089512518208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	081267502236	2	2	3	3	1	2	2	2	2

44	081267205065	2	3	3	3	3	2	3	3	3
45	081374707778	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	081374704545	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	085278866398	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	085278866669	2	2	2	2	2	3	3	3	3
49	082387488277	2	2	2	3	3	2	2	3	3
50	089512518200	3	3	3	2	3	3	3	2	3
51	085271007312	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52	089512518218	2	3	3	2	3	3	3	3	2
53	082288977219	3	3	2	2	3	3	3	3	3
54	081372846239	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	089512518211	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	082286530670	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	085263286728	4	4	4	4	3	4	3	4	4
58	082283425460	2	3	2	2	2	3	3	3	3