



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II
TAHUN 2026

Komitmen Kami, Kepuasan Anda,
Pelayanan Berkualitas untuk Batam Sehat

*Melayani
Penuh Kasih*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam Triwulan 2 tahun 2026 dapat diselesaikan tepat waktu. Terima kasih dan apresiasi kami ucapkan kepada seluruh pihak yang sudah berkontribusi, sehingga survey ini dapat terlaksana dengan baik.

Laporan ini merupakan hasil dari survey yang memuat informasi, persepsi dan umpan balik dari pengguna jasa layanan yang datang dan mendapatkan pelayanan di RSUD Embung Fatimah. Sebagai perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik, hasil laporan ini dapat digunakan untuk melakukan evaluasi internal dan acuan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

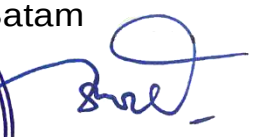
Kritik dan saran yang bersifat membangun, kami harapkan agar laporan ini lebih berkualitas dan lebih bermanfaat untuk perbaikan di periode berikutnya.

Batam, 20 Juli 2026

Direktur RSUD Embung Fatimah

Kota Batam




drg. R.R Sri Widjayanti Suryandari
Pembina Utama Muda/IV.C
NIP.196801041993112001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Survey.....	4
BAB II	5
METODE SURVEY.....	5
2.1 Desain Survey	5
2.2 Lokasi dan Waktu Survey	5
2.3 Populasi dan Sampel	5
2.3.1. Populasi	5
2.3.2 Sampel	5
BAB III	7
HASIL SURVEY.....	7
3.1 Alur Penetapan Sampel Survey.....	7
3.2 Karakteristik Responden	8
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit.....	9
3.3.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Gawat Darurat.....	10
3.3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan	10
3.3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap	11
3.3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Penunjang Medis	12
BAB IV.....	13
ANALISA HASIL SURVEY	13
4.1 Analisa Unsur Pelayanan	13
4.2 Trend Nilai SKM	15
4.3 Rencana Tindak Lanjut	15
4.4 Kekuatan dan Keterbatasan Survey	16
BAB V.....	18
KESIMPULAN.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan harapan yang dimiliki dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima (Subiyantoro et al., 2022). Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan bagian yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Meningkatnya peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan saat ini menyebabkan lonjakan permintaan terhadap pelayanan kesehatan yang memaksa rumah sakit untuk menjaga mutu layanan dan efisiensi (Dewi, Nadapdap and Januariana, 2022). Salah satu aspek krusial dari mutu layanan adalah kepuasan pasien karena kepuasan berkaitan erat dengan hasil kesehatan yang lebih baik, peningkatan kepatuhan terhadap terapi, dan pengurangan biaya perawatan (*World Health Organization*, 2019).

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) juga dapat didefinisikan sebagai perasaan positif yang dirasakan oleh pelanggan atau pengguna layanan produk atau jasa yang mereka beli atau gunakan dari suatu perusahaan atau organisasi. Kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diperoleh dari produk atau layanan yang disediakan merupakan tujuan utama yang menjadi target dari suatu perusahaan atau organisasi. Jika pelanggan merasa bahwa produk atau layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, maka kepuasan pelanggan tercapai. Sebaliknya jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan dan mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan, maka tujuan utama perusahaan atau organisasi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan tidak tercapai. (Wardhana, Aditya, et al, 2022; Zhang, Cao, Gu, and Jiang, 2021; Kotler & Armstrong, 2020; Afsar, Cheema, and Javed, 2020; Huang, Wu, and Lin, 2020; Kim, Lee, and Yoon, 2020; Ali, Ryu, and Hussain, 2019).

RSUD Embung Fatimah merupakan rumah sakit pemerintah dengan kapasitas 207 tempat tidur. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM diperoleh dari

hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala. Masyarakat yang menjadi sasaran dalam survey ini adalah pelanggan atau pengguna layanan yang datang ke RSUD Embung Fatimah. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, terdapat beberapa unsur SKM yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan SKM yaitu:

1. Persyaratan
2. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
4. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
5. Waktu Penyelesaian
6. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
7. Biaya/Tarif
8. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
10. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

1.1 Dasar Pelaksanaan Survey

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 Nomor 15 Tahun 2004 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri

Dokter, Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Daerah.

1.2 Daerah Tujuan Manfaat Survey

Tujuan dari survey ini adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD Embung Fatimah pada periode Triwulan 2 Tahun 2026. Sedangkan manfaat yang diharapkan dari SKM ini adalah:

1. Mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi saat memberikan pelayanan kepada pasien berdasarkan aspek pelayanan yang dinilai;
2. Sebagai indikator kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat;
3. Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan untuk melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II METODE SURVEY

2.1 Desain Survey

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode *cross sectional/survey* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di RSUD Embung Fatimah pada Triwulan 2 Tahun 2026. Survey dilaksanakan menggunakan *barcode/link google form* yang memuat pertanyaan survey kepuasan pasien.

2.2 Lokasi dan Waktu Survey

Survey dilakukan di RSUD Embung Fatimah mulai tanggal 1 April sampai dengan 30 Juni Tahun 2026.

2.3 Populasi dan Sampel

2.3.1. Populasi

Populasi target pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke RSUD Embung Fatimah periode April sampai dengan juni 2026. Sedangkan populasi sumber adalah seluruh pasien yang dilayani di instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap dan unit penunjang medis yang mengisi *barcode/link* survey pada periode April sampai dengan Juni 2026.

2.3.2 Sampel

Jumlah sampel yang akan dijadikan responden survey ditentukan dari jumlah kunjungan pasien pada periode sebelumnya. Pada periode Januari sampai dengan Desember 2025 terdapat 111.911 kunjungan rawat jalan, 8680 pasien yang dirawat inap dan 16.334 kunjungan di instalasi gawat darurat. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari masing-masing unit yang melaksanakan pelayanan kepada pasien atau pendamping pasien di RSUD Embung Fatimah (*Simple Random Sampling*). Calon responden yang menjadi target sampel, diminta kesediaan oleh petugas untuk mengisi survey

dari link atau *barcode* yang telah disediakan. Penghitungan besar sampel survey ini menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun adalah 384 responden. Oleh karena survey ini berbasis online dengan menggunakan link google form, maka seluruh responden yang mengisi dengan lengkap sesuai kriteria survey diikutkan menjadi sampel (*total sampling*). Adapun kriteria inklusi dan eksklusi survey adalah sebagai berikut:

Kriteria Inklusi :

1. Responden merupakan pasien atau pendamping pasien yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di RSUD Embung Fatimah mulai 1 April sampai dengan 30 Juni 2026;
2. Responden minimal berusia 17 tahun, dalam keadaan sadar, dan tidak dibawah tekanan.

Kriteria Eksklusi :

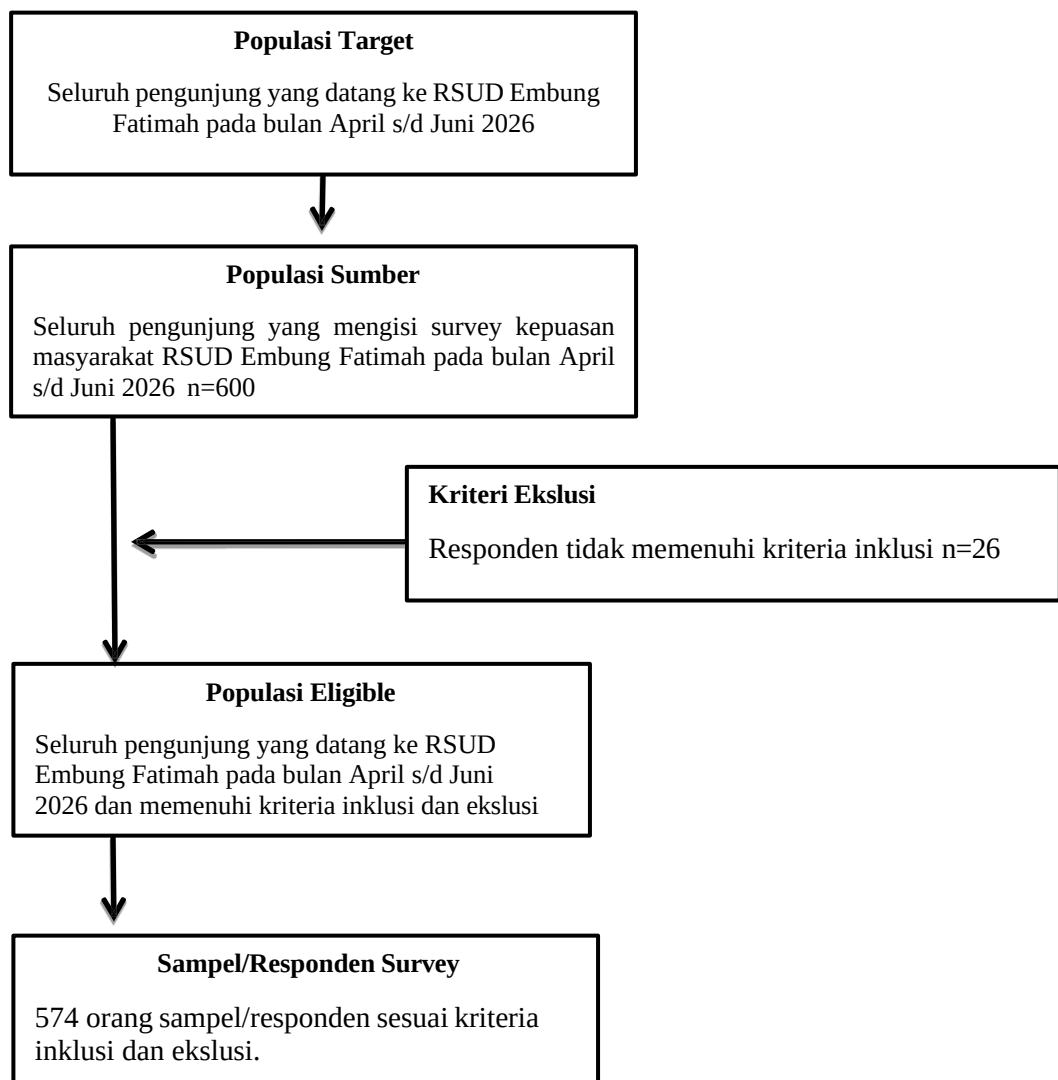
1. Tidak memenuhi kriteria inklusi;
2. Tidak mengisi pertanyaan survey dengan benar dan lengkap.

BAB III HASIL SURVEY

3.1 Alur Penetapan Sampel Survey

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat melalui *barcode/link* survey sejak 1 April sampai dengan 30 Juni 2026, terdapat 600 responden yang sudah mengisi formulir survey. Dari hasil tersebut, sebanyak 574 responden diambil menjadi sampel survey sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Alur penetapan sampel sebagai responden survey dapat dilihat pada bagan berikut:

Gambar 3. 1
Bagan Penetapan Sampel Survey



3.2 Karakteristik Responden

Tabel 3.2
Karakteristik Responden Survey

Variabel	n	%
Asal Responden		
Instalasi Gawat Darurat	22	3,83
Instalasi Rawat Jalan	406	70,73
Instalasi Rawat Inap	85	14,81
Penunjang Medis	61	10,63
Jenis Kelamin		
Laki-laki	266	46,34
Perempuan	308	53,66
Usia		
17-20 tahun	116	20,21
21-30 tahun	82	14,29
31-40 tahun	67	11,67
41-50 tahun	121	21,08
51-60 tahun	116	20,21
>60 tahun	72	12,54
Tingkat Pendidikan		
SD	64	11,15
SMP	52	9,06
SMA/SMK	334	58,19
DIPLOMA	32	5,57
S1	84	14,63
S2	8	1,39
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	36	6,27
Pegawai Swasta	77	13,41
Wiraswasta	126	21,95
Pelajar/Mahasiswa	114	19,86
Lainnya	221	38,50

Sumber: Data Survey Kepuasan Pasien April s/d Juni 2026, diolah

Mayoritas responden berasal dari instalasi rawat jalan dengan total sampel sebanyak 406 orang (70,73 %). Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih besar (53,66%) dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki (46,34%). Responden terbesar berada pada rentang usia 41-50 tahun dengan jumlah 121 orang (21,08%). Dari latar belakang pendidikan terakhir, mayoritas responden (58,19%) memiliki pendidikan setara SMA. Berdasarkan

pekerjaan, mayoritas responden survey memilih pekerjaan lainnya (38,50%) dan responden dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri merupakan responden paling kecil dengan jumlah 36 orang (6,27%).

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit

Berdasarkan hasil pengolahan data survey kepuasan pasien pada bulan April sampai dengan Juni 2026, dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, nilai rata-rata keseluruhan adalah 88,15 atau masuk dalam kategori sangat baik. unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai 95,33 dan nilai paling rendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian dengan nilai 85,95 dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan. Hasil lengkap dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut;

Tabel 3.2
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Layanan

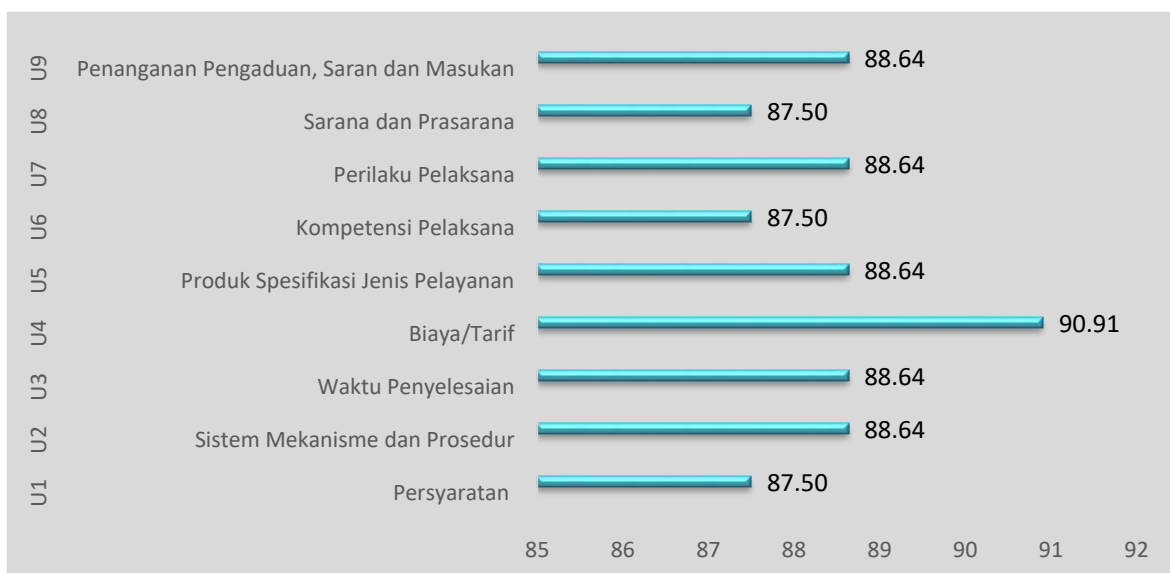
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang
1	Persyaratan	3,53	88,13
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52	87,88
3	Waktu Penyelesaian	3,44	85,95
4	Biaya/Tarif	3,81	95,33
5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	86,00
6	Kompetensi Pelaksana	3,55	88,69
7	Perilaku Pelaksana	3,55	88,84
8	Sarana dan Prasarana	3,55	86,71
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	85,75
	Rata-rata Nilai Seluruh Unsur Pelayanan	3,53	88,15

Sumber: Data Survey Kepuasan Pasien April s/d Juni 2026, diolah

3.3.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Gawat Darurat

Pada triwulan 2 2026, jumlah responden dari instalasi gawat darurat adalah 22 orang (3,83%). Hasil penilaian berdasarkan 9 unsur pelayanan adalah 88,51 dan masuk dalam kategori sangat baik. Capaian paling tinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai 90,91 sedangkan nilai paling rendah adalah unsur sarana/prasarana, persyaratan dan kompetensi pelaksana dengan nilai 87,50. Hasil lengkap berdasarkan unsur pelayanan dapat dilihat pada gambar berikut:

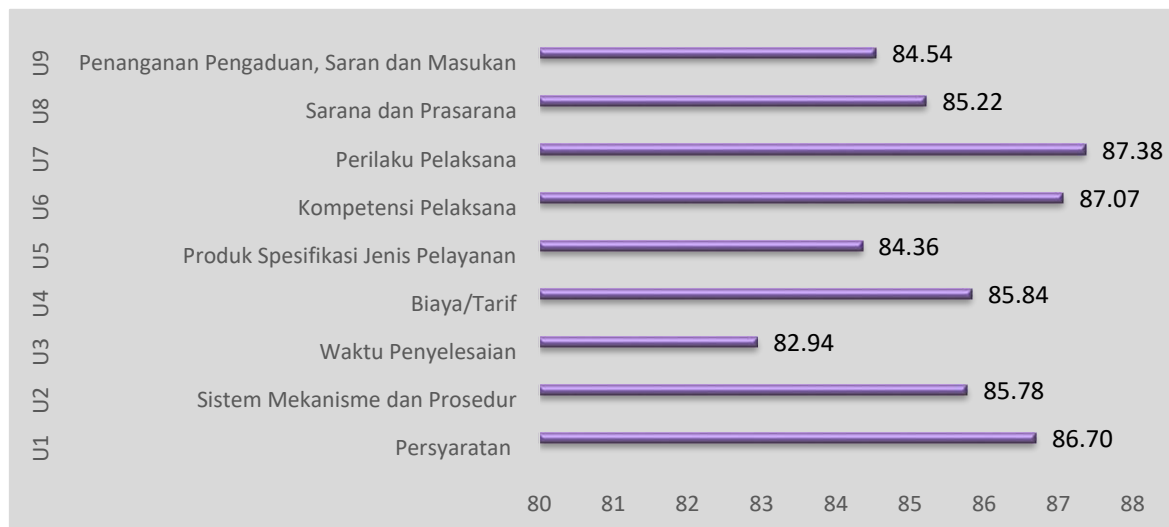
Gambar 3.1
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Gawat Darurat Triwulan 2 2026



3.3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan

Pada triwulan 2 tahun 2026, terdapat 29.768 kunjungan pada instalasi rawat jalan. Responden yang mengisi survey pada periode ini dan berasal dari instalasi rawat jalan adalah 406 orang (70,73%). Nilai Indeks Kepuasan Pasien berdasarkan 9 unsur pelayanan adalah 85,54. Capaian paling tinggi adalah pada unsur pelayanan perilaku pelaksana dengan nilai 87,38 dan capaian paling rendah adalah pada unsur waktu penyelesaian dengan nilai 82,94. Hasil lengkap capaian dapat dilihat pada gambar 3.2 sebagai berikut:

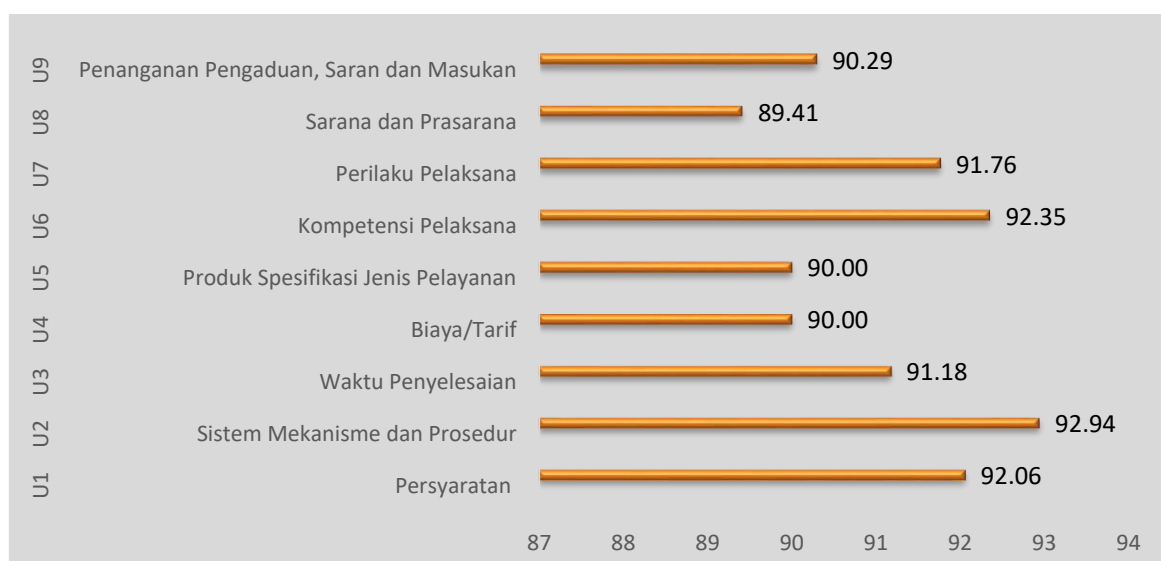
Gambar 3.2
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Jalan Triwulan 2 2026



3.3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap

Terdapat 2411 pasien yang dirawat sejak 1 April sampai dengan 30 Juni 2026 di RSUD Embung Fatimah. Jumlah responden dari instalasi rawat inap pada periode ini adalah 85 orang (14,81%). Nilai IKM berdasarkan 9 unsur pelayanan adalah 91,11. nilai tertinggi terdapat pada unsur sistem/mekanisme dan prosedur dengan nilai 92,94 dan nilai terendah adalah pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 89,41. Hasil lengkap dapat dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini:

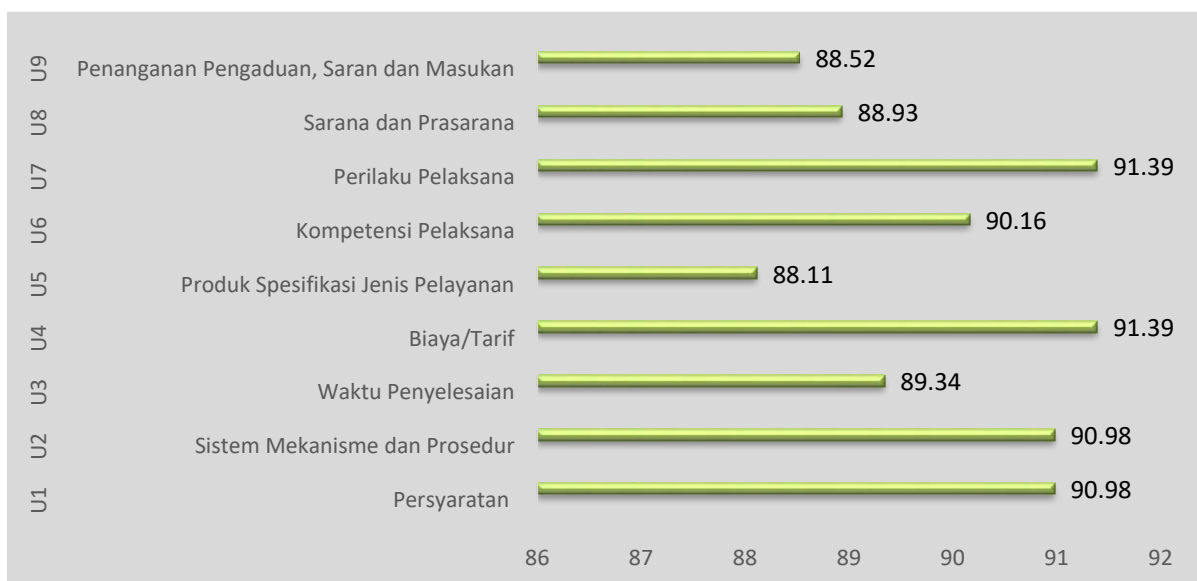
Gambar 3.3
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Inap Triwulan 2 2026



3.3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Penunjang Medis

Pelayanan Penunjang Medis merupakan layanan yang diberikan untuk mendukung diagnostik dan melengkapi pelayanan medis yang diberikan kepada pasien. Pada periode ini terdapat 61 (10,63 %) responden yang mengisi survey kepuasan pasien yang berasal dari unit apotik, unit haemodialisa, unit radiologi dan unit laboratorium. Berdasarkan penilaian dari 9 unsur pelayanan, nilai IKM untuk pelayanan penunjang adalah 89,98. Capaian paling tinggi adalah pada unsur Prilaku pelaksana dan Biaya/Tarif dengan nilai 91,39 dan paling rendah adalah pada unsur produk/spesifikasi sejenis dengan nilai 88,11. Hasil lengkap seluruh aspek pelayanan dapat dilihat pada gambar 3.4 sebagai berikut:

Gambar 3.4
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Penunjang Triwulan 2 2026



BAB IV

ANALISA HASIL SURVEY

4.1 Analisa Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil survey pada triwulan 2 tahun 2026, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah unsur biaya/tarif. Hasil ini tidak mengalami perubahan dari triwulan 1 dimana unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi dari hasil survey. Mayoritas pasien yang berkunjung di RSUD Embung Fatimah adalah pasien BPJS Kesehatan dari pasien penerima bantuan iuran (PBI) atau pasien mandiri. Pada era jaminan kesehatan nasional saat ini, biaya perawatan pasien yang dibayarkan adalah berdasarkan tarif INACBGs dari klaim yang diajukan oleh rumah sakit. Pasien, dalam hal ini tidak dibebankan oleh tarif atau biaya tambahan oleh pihak rumah sakit kecuali pasien secara mandiri mengajukan kenaikan kelas dari kelas yang menjadi hak sesuai premi yang dibayarkan. Sehingga, aspek biaya/tarif merupakan unsur pelayanan yang berkontribusi positif untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Waktu penyelesaian masih menjadi salah satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah pada periode triwulan 2 tahun 2026. Unsur ini harus mendapatkan perhatian utama dari manajemen RSUD Embung Fatimah karena mayoritas masyarakat ingin mendapatkan pelayanan pengobatan dengan waktu yang efisien. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering ditemui pada rumah sakit dan dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna layanan. Rumah sakit yang mengabaikan waktu tunggu pelayanan akan berdampak pada meningkatnya pengaduan/komplain pasien. Sehingga secara kualitas rumah sakit tersebut dapat dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien (Laeliyah & Subekti, 2017).

Dari hasil pengukuran diatas, dapat dilihat bahwa nilai paling rendah untuk waktu penyelesaian adalah di instalasi rawat jalan dengan nilai 82,94. Penelitian yang dilakukan Kurniawati et all, di RSUD Kota Makasar pada tahun 2021 menyimpulkan bahwa salah satu penyebab lama waktu tunggu pasien adalah hambatan pada proses pendaftaran karena berkas pasien yang tidak

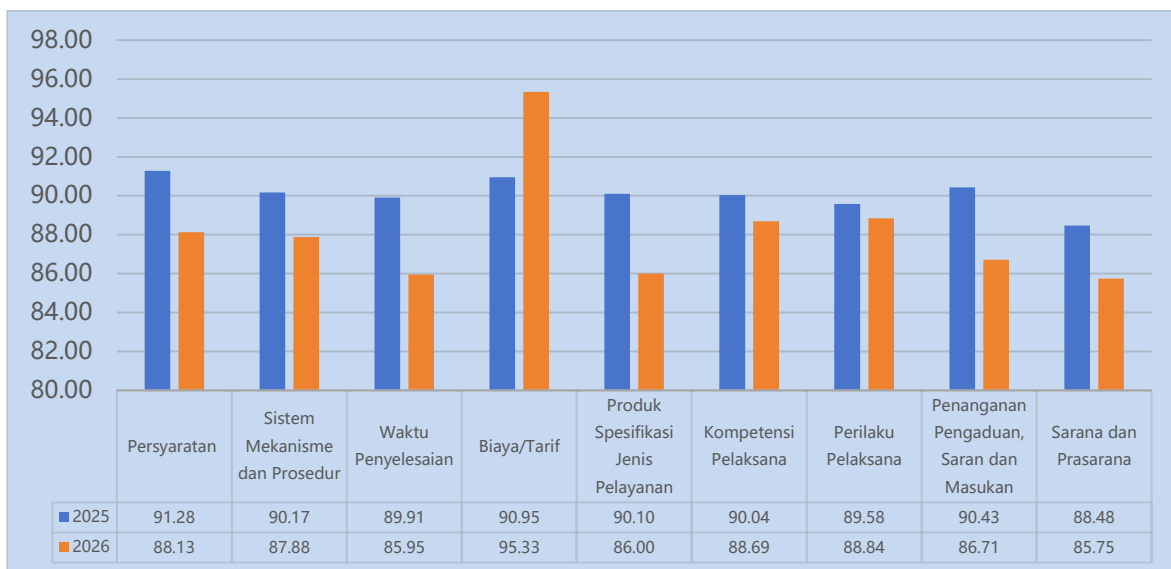
lengkap, keterlambatan dokter memulai pelayanan, dan distribusi rekam medis yang terlambat sehingga berdampak pada waktu pelayanan di poliklinik rawat jalan. Penelitian yang dilakukan oleh Purwoko dan Sriwahyuni pada RS A di tahun 2022 menyimpulkan bahwa lamanya waktu tunggu pasien disebabkan karena masyarakat belum memaksimalkan aplikasi pendaftaran online, pasien yang datang tidak sesuai jadwal kontrol yang menyebabkan petugas harus merubah secara manual, dan perubahan jadwal praktek dokter yang tidak diinformasikan sebelumnya karena melakukan operasi atau kendala lainnya. Studi Literatur yang dilakukan Kristina dan Indriati (2023) terkait analisis faktor waktu tunggu pelayanan rawat jalan menyimpulkan bahwa pengetahuan pasien terhadap alur pelayanan rawat jalan terutama terkait administrasi merupakan faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien di rumah sakit. Kelengkapan administrasi pasien akan mempermudah dan mempercepat waktu tunggu pelayanan rawat jalan, sehingga perlu informasi yang mudah diakses oleh masyarakat baik online maupun offline oleh pasien terkait persyaratan dan pendaftaran rawat jalan.

Unsur pelayanan lain dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan saran dan masukan. Salah satu dampak dari ketidakpuasan yang dialami oleh pasien/pendamping pasien pada saat mendapatkan pelayanan adalah meningkatnya pengaduan/komplain yang diterima oleh rumah sakit. Manajemen RSUD Embung Fatimah sudah menyiapkan *customer service* untuk membantu mengatasi permasalahan yang dialami pengguna layanan. Pada triwulan 2 tahun 2026 terdapat 71 keluhan/pengaduan yang masuk secara langsung dan ulasan negatif di *google review*. Sebanyak 68 keluhan diatasi langsung oleh petugas *customer service* dan 3 keluhan terkait pelayanan ditulis dengan rating bintang satu. Mayoritas keluhan/komplain di *customer service* berkaitan dengan kesalahan administrasi rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti kesalahan tujuan rujukan, surat kontrol yang sudah tidak berlaku, jaminan kesehatan yang tidak berlaku atau tidak dibayarkan untuk kondisi/penyakit tertentu.

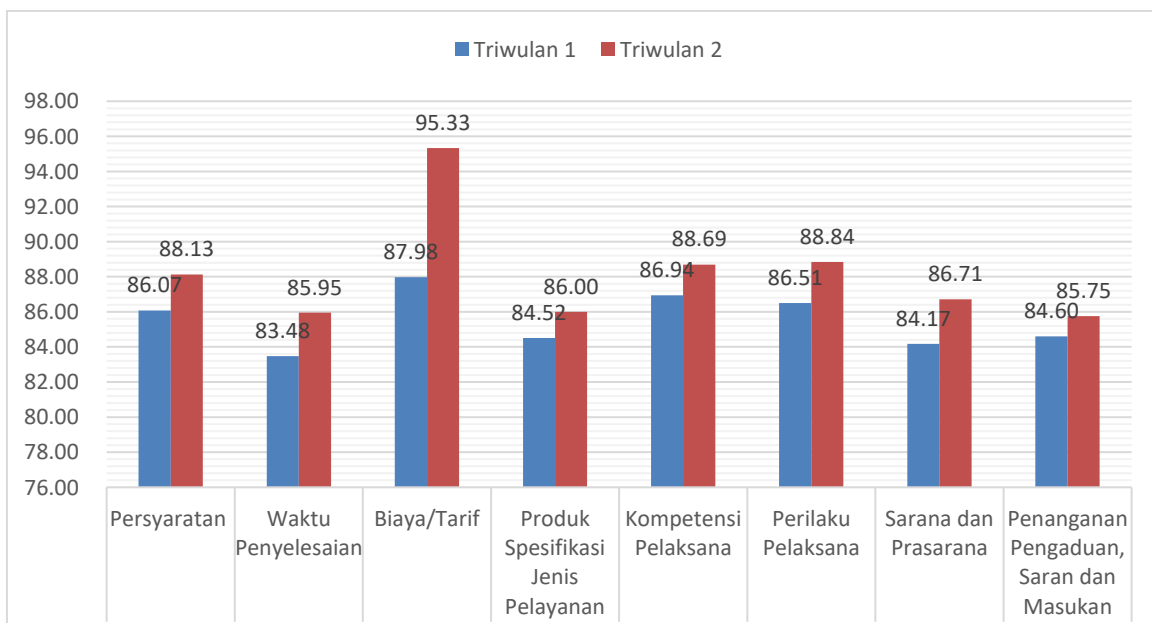
4.2 Trend Nilai SKM

Pada triwulan 2 tahun 2025, nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 90,10 dan nilai pada triwulan 2 2026 adalah 88,15. Terdapat penurunan nilai pada periode ini dari tahun sebelumnya. Namun terdapat peningkatan nilai dari triwulan 1 2026 yaitu 85,63. Perbandingan capaian nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan unsur pelayanan tahun ini dengan tahun sebelumnya dan dengan capaian triwulan 1 dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1
Nilai IKM Triwulan 2 tahun 2025 dan Triwulan 2 tahun 2026



Gambar 4.2
Nilai IKM Triwulan1 dan Triwulan 2 tahun 2026



4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa 9 unsur pelayanan, disusun rencana tindak lanjut sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan di RSUD Embung Fatimah pada triwulan 2 tahun 2026.

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan/ Saran dan Masukan	Membuat konten edukasi dan informasi tentang alur administrasi rujukan ke Rumah Sakit dan Kebijakan BPJS terkait	PKRS
		Meningkatkan kompetensi CS untuk merespon pengaduan dan keluhan yang masuk secara langsung atau melalui online	Humas dan CS
		Koordinasi dan Kolaborasi lintas bidang dan bagian untuk respon cepat setiap pengaduan yang diterima	Humas dan CS
		Kolaborasi lintas bidang untuk memberikan informasi terkait pelayanan rawat jalan apabila terdapat penundaan atau perubahan jadwal pelayanan	Bidang Pelayanan Medis & Ka Instalasi Rawat Jalan
		Meningkatkan kompetensi pemberi layanan	Instalasi Diklat
2	Waktu Tunggu Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap jadwal pelayanan poliklinik dan evaluasi SOP pemberian informasi oleh petugas terkait regulasi pelayanan di poliklinik.	Kepala Bidang Pelayanan Medis, Kepala Bidang Keperawatan.
		Meningkatkan kualitas IT Rumah Sakit untuk meminimalkan kendala teknis operasional pada saat pelayanan berlangsung	Kepala Bidang Penunjang, Tim IT/SIM RS

		Melakukan evaluasi terhadap SOP alur pendaftaran untuk pasien BPJS dan pasien umum untuk meminimalkan komplain pasien	Kepala Bidang Penunjang, Kepala Instalasi Rekam Medis
--	--	---	---

4.4 Kekuatan dan Keterbatasan Survey

Kekuatan survey ini adalah responden yang diambil sebagai sampel merupakan seluruh responden (total sampling) yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga dapat menghindari bias seleksi dan bias informasi. Keterbatasan survey ini adalah meskipun secara total jumlah responden mengalami peningkatan, namun mayoritas sampel berasal dari instalasi rawat jalan dan poliklinik tertentu dan tidak tersebar dari seluruh unit pelayanan. Sampel yang kurang bervariasi ini menyebabkan hasil penilaian tidak dapat digeneralisasi karena keterwakilan yang tidak merata.

Responden yang berasal dari instalasi gawat darurat, rawat inap dan penunjang juga mengalami penurunan dari periode penilaian sebelumnya. Dengan jumlah responden yang kecil, hasil penilaian juga tidak dapat menggambarkan nilai yang sebenarnya karena tidak memenuhi sampel minimal yang telah ditetapkan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan pada bulan April sampai dengan Juni 2026 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Mayoritas responden berasal dari instalasi rawat jalan dengan total sampel sebanyak 406 orang (70,73%). Responden berjenis kelamin perempuan lebih besar (53,66%) dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki (46,34%). Responden terbesar berada pada rentang usia 41-50 tahun dengan jumlah 121 orang (21,08%). Dari latar belakang pendidikan terakhir, mayoritas responden (58,19%) memiliki pendidikan setara SMA. Berdasarkan jenis pekerjaan mayoritas responden survey memilih pekerjaan lainnya (38,50%) dan responden dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri merupakan responden paling kecil dengan jumlah 36 orang (6,27%).
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Embung Fatimah pada periode triwulan 2 2026 adalah 88,15. Berdasarkan penilaian pada 9 unsur pelayanan, nilai paling tinggi adalah pada unsur pelayanan biaya/tarif dengan total nilai 95,33 dan nilai paling rendah adalah pada unsur pelayanan waktu penyelesaian dengan nilai 85,95 dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 85,75.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dibuat, semoga dapat menjadi bahan evaluasi internal dan dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan di periode berikutnya.

LAMPIRAN

KRITIK DAN SARAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No	Jenis Pelayanan	Nama Pasien/Keluarga	Waktu (mm-dd-yy)	Kritik & saran
RAWAT INAP				
1	Tulip	Rudiamson Lumban gaol (39 th)	5/5/2026 3:23:47 PM	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan nya
2	Mawar	Susi (31 th)	5/24/2026 9:07:09 AM	Sangat bagus dan puas sama petugas rumah sakit embung fatimah .terima kasih layanan nya .
3	Mawar	Siti Rosyidah Azhari (25 th)	6/5/2026 11:24:32 AM	Plafond di kamar mawar ada yg bocor harapannya agar segera diperbaiki agar kenyamanan dan ruangan tetap steril.
4	Anggrek	Horas Rekson Simamora (57 th)	6/5/2026 5:53:09 PM	Dokter sudah menyuruh saya pulang jam 08:00 karena sudah selesai rawat inap tetapi sampai jam 17:49 urusan obat dan resep belum selesai jadi untuk urusan urusan seperti ini agar direspon dengan cepat
5	Tulip	Jimmi P Sijabat	6/9/2026 1:58:19 PM	Fasilitas kamar sudah sangat puas,, cuman jam dinding dan TV tdk berfungsi. Terimakasih. 🙏
RAWAT JALAN				
1	Rawat Jalan (Rehabilitas Medik)	Yosak pantai (75 th)	4/1/2026 8:56:52 AM	Sangat memuaskan untuk pelayanan dan keramahan perawat nya
2	Hemodialisa	Budi Setiawan (47 th)	4/1/2026 9:15:38 AM	Unit Hemodialisa RS embung ratimah OK
3	Hemodialisa	Joni refirizal (56 th)	4/1/2026 9:18:35 AM	Pelayanan perawat sangat bagus
4	Hemodialisa	Marsita (42 th)	4/1/2026 9:19:56 AM	selama saya jadi pasien pelayanannya sangat memuaskan
5	Rawat Jalan (Neurologi)	Kristina Simanjuntak (39 th)	4/1/2026 9:21:03 AM	RSUD Embung Fatimah sebagai RS pemerintah besar di kota Batam

				harusnya bisa lebih menyediakan fasilitas sarana dan prasarana (alat2 medis yang lengkap) dan baik serta berteknologi tinggi. Pelayanan sdh baik, agar lebih ditingkatkan lagi
6	MCU	Rosalsa Restyfani	4/13/2026 11:29:35 AM	ada kesalahan pada tanggal
7	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Yumaneri (43 th)	5/4/2026 5:28:40 PM	Ruang Tunggu Poli Jantung Panas sekali. Gerah dan nambah sakit saat menunggu karna terlalu lama dan kepanasan
8	Rawat Jalan (Poli Jantung)	maslani manalu (45 th)	5/4/2026 5:42:32 PM	mohon sistem pelayanan di percepat
9	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Lucky Indrayani	5/5/2026 3:31:06 PM	Tolong ACnya diganti, pasien yg datang berobat mengeluh kepanasan, Terimakasih
10	Apotik	Muhamad rafi (55 th)	5/5/2026 3:31:50 PM	Sangat bagus danSemoga di tingkat kan lagi pelayanannya
11	Rawat Jalan (Poli Jantung)	M sukri (47 th)	5/5/2026 4:00:33 PM	Pokonya panas
12	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Dani Agus Ramdani (48 th)	5/5/2026 4:09:36 PM	Ruang tunggu panas
13	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Rosy Amalia M (18 th)	5/5/2026 5:11:22 PM	Semoga pemeriksaan bisa lebih on time lagi

14	MCU	Dimas Arsvendi (26 th)	5/6/2026 11:14:56 AM	Pelayanan sudah baik, namun lebih baik lagi jika seluruh petugas yang bersangkutan lebih jelas dalam mengarahkan pasien, contohnya dimana letak ambil sampel tes urine, dan dimana letak kasir dsb
15	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Masдания (43 TH)	5/6/2026 3:17:18 PM	Semua sudah sesuai dengan standar pelayanan
16	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Suyati (63 th)	5/6/2026 3:42:08 PM	Mudah d mengerti dan lebih memudahkan

17	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Jajang surahman (55 th)	5/6/2026 3:51:20 PM	Poli jantung panas
18	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Herawati (67 th)	5/6/2026 4:03:30 PM	Poli jantung panas
19	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Rosani (31 th)	5/6/2026 4:30:32 PM	Tingkatkan lagi pelayanannya, di beberapa meja pelayanan tidak ada petugas jaga, saya tanya pasien untuk serahkan berkas. Pengeras suara atau kode panggilan antrian masih manual, kadang kurang jelas di dengar.
20	Rawat Jalan (Poli Jantung)	RESI (56 th)	5/6/2026 4:43:27 PM	Agar lebih ditingkatkan lagi mutu dan kinerjanya terutama apabila Dokter nya tidak ada atau cuti, jadi bisa di infokan ke pasien agar tidak kecewa saat mau berobat ternyata dokter nya gk ada
21	Rawat Jalan (Poli Jantung)	mahdi syukri (53 th)	5/7/2026 9:43:14 AM	penambahan jumlah dokter agar antrian proses pelayanan bisa lebih cepat dan lebih banyak pasien yang bisa dilayani
22	MCU	Sultan bayu (30 th)	5/7/2026 10:52:53 AM	Pelayanan ramah dan sangat baik
23	Rehabilitas Medik	RISKI SAFATULLOH SIREGAR (25 th)	5/7/2026 1:02:49 PM	Ac-nya kurang dingin
24	Rawat Jalan (Poli Jantung)	DAYANUS LEMBONG LEBOK (52 th)	5/8/2026 3:30:17 PM	Sangat baik buat feed back langsung atas pelayanan dan perbaikan yg lebih cepat.
25	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Marbawi (60 th)	5/8/2026 4:24:30 PM	Dokternya baik dan ganteng. Perawatnya ramah.
26	Rawat Jalan (Bedah Umum)	Adi sianturi (52 th)	5/19/2026 9:10:28 AM	TOILET PRIA TIDAK BERFUNGSI DI LANTAI 1 DAN 2
27	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Dwi bagi suranto (59 th)	5/20/2026 3:43:52 PM	Ruangan kurang AC
28	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Indriyanti (47 th)	5/20/2026 4:03:49 PM	Lihat dr ramah dan perawat ramah bisa jd obat kami

29	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Pakturahman (57 th)	5/29/2026 4:54:19 PM	lebih di percepat lagi pelayanan nya, karna pasien yg dari pulau tidak bisa pulang terlalu malam kendaraan laut terbatas
30	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Gasit sarabiti (45 th)	5/29/2026 5:06:50 PM	Jangan terlalu lama
31	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Agusman nduru (46 th)	6/2/2026 3:24:13 PM	Semoga RS embung Fatimah tetap semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berobat di tempat ini. Trimakasih
32	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Supri Syahrial (50 th)	6/2/2026 4:17:36 PM	tolong penjelasan antrean poli sesuai aplikasi jkn atau tidak, terimakasih
33	Hemodialisa	Suriani (49 th)	6/4/2026 9:36:47 AM	Saya sangat nyaman dengan ada nya tim surve dan pelayanan yg di beri kan kepada saya,, trimakasih..
34	Hemodialisa	Jaya hutabarat (32 th)	6/4/2026 9:51:40 AM	Saran si buat obat2 tan seperti renogen untuk pasien hd minimal di kasih 2 suntikan supaya pasien hd bisa berkurang beban untuk biaya, soalnya dari rumah sakit jatahnya hnya 1 suntikan dlm sebulan, padahal dlm sebulan hd minimal 9 kali, jdi tolong buat BPJS tolong mengerti bgi Kami pasien hd, dan juga untuk perawat hd di maksimal kan lgi dlm pekerjaan y, jgan pilih2 kasih Terimakasih
35	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Juni Armayana (54 th)	6/8/2026 4:23:58 PM	Jika jadwal dokter ada tugas operasi sehingga wktu kunjungan berobat dibatasi ataubdi tiadakan sebaiknya dibinfokan lebih dahulu melalui wa hp atau ke pasien langsung. Agar pasien datang tidak kecewab. terimakasih
36	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Antonius Mangampa (52 th)	6/11/2026 5:20:45 PM	Fasilitas perlu di lengkapi. Toilet masih rusak

37	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Insani (35 th)	6/11/2026 6:31:02 PM	Perbaiki layanan petugas administrasi
38	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Abdul Gafar (65 th)	6/15/2026 4:19:06 PM	Tingkatkan kualitas waktu pelayanan dan kecepatan agar pasien tidak terlalu lama menunggu
39	Rawat Jalan (Poli Jantung)	Siswati (55 th)	6/15/2026 5:32:16 PM	Jam diperjelas dan no antrian pasien juga di jelasin, jadi pasien tidak menunggu waktu lama.
40	Rawat Jalan (Bedah Onkologi)	Yurita (51 th)	6/17/2026 3:02:26 PM	Kedepannya agar bisa di layani dengan sesuai nomor antrian dan bertindak adil akan antrian setiap pasien