

Tingkatkan Kesiapan Pelayanan Publik, RSUD Jenderal Ahmad Yani Gelar Simulasi Wawancara Penilaian Ombudsman

Senin, 3 Agustus 2026



Dalam upaya mengoptimalkan kualitas pelayanan publik serta memantapkan persiapan menghadapi penilaian resmi dari Ombudsman Republik Indonesia, RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro menyelenggarakan kegiatan Simulasi Wawancara Penilaian Ombudsman. Kegiatan simulasi ini menasar para pejabat struktural, kepala ruangan, petugas garda depan (*frontline*), hingga staf pelayanan yang berinteraksi langsung dengan pasien dan masyarakat. Simulasi wawancara dirancang mirip dengan kondisi penilaian lapangan yang sebenarnya. Tim penilai internal menguji pemahaman pegawai terkait berbagai indikator kunci penilaian Ombudsman, antara lain Standar Pelayanan Minimum (SPM) mengenai kejelasan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, dan produk pelayanan, Pengelolaan Pengaduan meliputi alur dan mekanisme penanganan keluhan pasien serta tindak lanjutnya, serta sarana dan prasarana.

Melalui simulasi ini, para pegawai diajak untuk tidak hanya sekadar menghafal regulasi, tetapi benar-benar memahami dan mengimplementasikan asas-asas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berintegritas tinggi. Simulasi wawancara ini sangat penting untuk melihat sejauh mana pemahaman dan kesiapan personel kita di lapangan. Sekaligus memastikan bahwa apa yang disampaikan saat wawancara mencerminkan pelayanan nyata yang dirasakan oleh masyarakat setiap harinya. Hasil dari kegiatan simulasi wawancara ini akan langsung dievaluasi untuk memetakan poin-poin yang masih perlu ditingkatkan. Dengan persiapan yang matang dan berkesinambungan, RSUD Jenderal Ahmad Yani optimistis mampu memberikan hasil kinerja terbaik serta mempertahankan standar tinggi dalam Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI.

