

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN RSOMH
BUKITTINGGI
TAHUN 2024**



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, RS Otak DR,Drs M. Hatta RSOMH Bukittinggi tahun 2024 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 2024, 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 terimakasih 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 2024 ini di RS Otak DR. Drs M. Hatta Bukittinggi.

Manajer Tim Kerja Hukum dan Humas



Ns Dian Riani Fitri S.Kep. M Kep

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1. LATAR BELAKANG	4
2. TUJUAN	5
BAB II A. SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	6
B. TINDAK LANJUT DAN MONITORING EVALUASI TERHADAP HASIL NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	26
BAB IV KESIMPULAN DAN PENUTUP	
A. KESIMPULAN	27
B. PENUTUP	27

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kepuasan menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Artinya bila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, sebaliknya bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan puas sehingga bertahan lebih lama. Oleh karena itu RSOMH Bukittinggi sebagai lembaga publik pemerintah dibidang kesehatan selalu berupaya memberikan pelayanan terbaiknya agar dapat memenuhi tuntutan dan harapan pelanggan, melakukan monitoring dan evaluasi layanan melalui survey kepuasan pelanggan secara berkala yang dilaporkan setiap bulannya dalam bentuk laporan survey kepuasan pelanggan.

Survey kepuasan pelanggan RSOMH Bukittinggi oleh Humas dilakukan sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang “Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, dengan jumlah 9 pertanyaan yang sekaligus bertindak sebagai komponen penilaiannya dan ditujukan pada unit – unit pelayanan baik rawat jalan maupun rawat inap di RSOMH Bukittinggi.

HUMAS (Hubungan Masyarakat merupakan salah satu fungsi untuk menghubungkan pihak atau pihak yang berkepentingan dengan organisasi atau Rumah sakit .Humas biasanya dikategorikan sebagai hubungan internal dan hubungan eksternal. Hubungan internal adalah public yang berada didalam lingkungan organisasi rumah sakit yang meliputi seluruh staf rumah sakit yaitu karyawan, pimpinan, dan pihak manajemen . Sedangkan hubungan eksternal adalah publik yang berada diluar lingkungan organisasi rumah sakit yang meliputi instansi instansi pemerintahan, pelanggan, distributor media atau pers komunitas dan lain sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 (d) disebutkan bahwa konsumen (pelanggan) mempunyai hak untuk didengar pendapat dan komplain atas barang dan atau jasa yang digunakan, sehingga perlu dibuat acuan untuk memperbaiki mutu dan kinerja yang trilogy persyaratan pelanggan yakni kebutuhan, harapan, dan penilaian pelanggan / pasien terhadap kinerja yang diberikan, sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan/pasien,

Evaluasi penanganan complain pasien secara langsung dilakukan saat itu juga ketika terjadi complain, dan apabila complain melalui kotak saran dan media sosial dievaluasi setiap ada keluhan masuk (maksimal 3 x 24 jam).

2. TUJUAN UMUM :

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

3. TUJUAN KHUSUS :

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan di IGD Rawat Jalan dan Rawat Inap RSOMH Bukittinggi
- b. Untuk melihat gambaran nilai unsur unsur sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB NO 14 TAHUN 2017

BAB II

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

A. HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

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.

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 sistim penyebaran angket atau kuesioner bagi responden yang bersedia memberikan penilaian. Petugas Humas selaku petugas survey akan melakukan mapping responden sebelum kegiatan survey, dan akan mensurvey 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 di jadikan total sampling menurut kritjie 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- I sd minggu ke-4 sesuai dengan hasil mapping responden yang sebelumnya dilakukan menjelang kegiatan survey kelapangan hari tersebut.

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 . 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.

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.

Tabel 2. 1
Jumlah Responden Sampling Tahun 2024

RUANGAN	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	TOTAL
IGD	255	263	201	202	206	222	192	196	206	200	234	210	2.587
RAJAL	206	273	184	212	220	218	243	252	269	253	240	181	2.751
RANAP	320	283	264	298	276	260	252	255	255	269	266	260	3.258
TOTAL	781	819	649	712	702	700	687	703	730	722	740	651	8.596

Dari tabel diatas bahwa tahun 2024 ada 8.596 responden yang telah mengisi survei Kepuasan masyarakat di RSOMH Bukittinggi.

Berikut adalah analisis berdasarkan data kunjungan pasien:

1. Total Jumlah Pasien/Kunjungan

Total jumlah kunjungan pasien sepanjang tahun adalah 8.596 kunjungan.

2. Analisis Berdasarkan Ruangan

- IGD (Instalasi Gawat Darurat): 2.587 kunjungan
- RAJAL (Rawat Jalan): 2.751 kunjungan
- RANAP (Rawat Inap): 3.258 kunjungan

Ruangan Rawat Inap memiliki jumlah kunjungan tertinggi (3.258), diikuti oleh Rawat Jalan (2.751), dan IGD (2.587).

3. Rata-rata Kunjungan Bulanan

Rata-rata total kunjungan pasien per bulan:

$$\frac{8.596}{12} \approx 716 \text{ kunjungan/bulan}$$

Rata-rata kunjungan per ruangan:

- IGD: $2.587 \div 12 \approx 216$ kunjungan/bulan
- RAJAL: $2.751 \div 12 \approx 229$ kunjungan/bulan
- RANAP: $3.258 \div 12 \approx 272$ kunjungan/bulan

4. Perbandingan Kunjungan di Ruangan

- Rawat Inap memiliki 38% dari total kunjungan.
- Rawat Jalan menyumbang 32% dari total kunjungan.
- IGD menyumbang 30% dari total kunjungan.
- Perbedaan kunjungan tertinggi terlihat di Rawat Inap yang lebih banyak dibanding IGD dan Rawat Jalan.

5. Kesimpulan

1. Total kunjungan pasien cukup stabil dengan rata-rata 716 kunjungan/bulan.
2. Rawat Inap memiliki kunjungan tertinggi, menunjukkan tingkat kebutuhan perawatan yang lebih lama.
3. IGD memiliki fluktuasi kunjungan dengan lonjakan di bulan Januari dan Februari.
4. Rawat Jalan memiliki distribusi yang lebih merata, tetapi terjadi penurunan di bulan Desember.
5. Peningkatan atau penurunan kunjungan perlu dianalisis lebih lanjut, apakah terkait faktor musiman, tren penyakit, atau pelayanan yang diberikan.

Tabel 2. 2
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Tahun 2024

INSTALASI	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-rata
IGD	89,83	80,69	89,03	91,87	97,72	93,72	87,13	95,21	94,07	95,75	94,61	93,63	91,94
RAJAL	94,03	90,77	92,07	93,00	94,20	94,24	96,95	92,71	92,56	93,11	95,39	94,70	93,64
RANAP	89,94	81,76	91,79	94,25	98,54	93,81	86,25	94,75	94,28	91,29	94,82	94,73	92,18
RATA-RATA	91,27	84,41	90,96	93,04	96,82	93,92	90,11	94,22	93,64	93,38	94,94	94,35	92,59

Keterangan : rata rata-rata nilai kepuasan pelayanan per bulan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), Rawat Jalan (RAJAL), dan Rawat Inap (RANAP) sepanjang tahun 2024.

1. Rata-rata Kepuasan Pelayanan Keseluruhan

- Nilai rata-rata kepuasan pelayanan keseluruhan sepanjang tahun: 92,59
- Instalasi dengan rata-rata tertinggi: RANAP (92,18) diikuti oleh RAJAL (93,64) dan IGD (91,94).
- Bulan dengan rata-rata kepuasan tertinggi: Mei (96,82)
- Bulan dengan rata-rata kepuasan terendah: Februari (84,41)

2. Analisis Berdasarkan Instalasi

a. Instalasi Gawat Darurat (IGD) - Rata-rata: 91,94

- Nilai tertinggi: Mei (97,72)

- Nilai terendah: Februari (80,69)
- Tren kepuasan di IGD:
 - Cenderung meningkat dari Februari ke Mei.
 - Februari menjadi bulan dengan penurunan signifikan, kemungkinan karena tingginya jumlah pasien atau kendala dalam pelayanan.
 - Setelah Mei, nilai cenderung stabil di atas 90 kecuali Juli (87,13).

b. Rawat Jalan (RAJAL) - Rata-rata: 93,64

- Nilai tertinggi: Juli (96,95)
- Nilai terendah: Februari (90,77)
- Tren kepuasan di RAJAL:
 - Konsisten berada di atas 90 sepanjang tahun.
 - Juli mencatat kepuasan tertinggi, kemungkinan karena peningkatan efisiensi layanan atau faktor lainnya.
 - Variasi nilai di RAJAL tidak terlalu signifikan, menunjukkan kestabilan pelayanan yang baik.

c. Rawat Inap (RANAP) - Rata-rata: 92,18

- Nilai tertinggi: Mei (98,54)
- Nilai terendah: Februari (81,76)
- Tren kepuasan di RANAP:
 - Sama seperti IGD, Februari mengalami penurunan signifikan, kemungkinan akibat tingginya jumlah pasien atau permasalahan layanan.
 - Mei menjadi bulan terbaik dengan kepuasan hampir menyentuh 99.
 - Setelah Mei, nilai tetap stabil di atas 90 dengan sedikit fluktuasi.

3. Tren Layanan Sepanjang Tahun

- Februari menjadi bulan dengan kepuasan terendah di semua instalasi.
- Mei menjadi bulan dengan kepuasan tertinggi, terutama di IGD dan RANAP.
- RAJAL memiliki tren paling stabil, dengan nilai di atas 90 sepanjang tahun.
- IGD mengalami fluktuasi lebih besar dibandingkan RAJAL dan RANAP, terutama pada Februari dan Juli.

4. Kesimpulan dan Rekomendasi

✓ Hal Positif:

- Secara keseluruhan, kepuasan layanan berada di kategori sangat baik dengan rata-rata 92,59.
- RAJAL memiliki kinerja pelayanan paling stabil.
- Bulan Mei menunjukkan puncak kepuasan pelayanan.

⚠ Area Perbaikan:

1. Meneliti penyebab penurunan kepuasan di Februari
 - Evaluasi faktor seperti jumlah pasien, tenaga medis, sistem antrean, dan keluhan pasien.
 - Mungkin perlu peningkatan tenaga medis atau perbaikan sistem layanan di bulan-bulan dengan beban tinggi.
2. Meningkatkan kestabilan layanan di IGD dan RANAP
 - IGD mengalami penurunan cukup tajam di Februari dan Juli, perlu evaluasi terhadap faktor penyebabnya.
 - RANAP juga mengalami fluktuasi yang lebih besar dibanding RAJAL.
3. Mengevaluasi faktor keberhasilan di bulan Mei
 - Mei mencatat kepuasan tertinggi, jadi perlu dipelajari faktor-faktor yang membuat layanan lebih optimal saat itu untuk diterapkan secara konsisten sepanjang tahun

Tabel 2. 3
Standar Nilai Persepsi dan Nilai Mutu Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Unsur (NI)	Nilai Interval 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

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

Tabel 2. 4
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan
Nilai Rata- Rata Perunsur Pelayanan IGD Tahun 2024

No	UNSUR PELAYANAN	IGD												IGD
		jan	Feb	mar	apr	mei	jun	jul	agu	sep	okt	nov	des	
U1	Persyaratan Pelayanan (U1)	3,62	3,18	3,73	3,85	3,98	3,86	3,64	3,94	3,87	3,86	3,85	3,83	3,77
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)	3,51	3,09	3,59	3,68	3,85	3,78	3,39	3,67	3,71	3,87	3,70	3,70	3,63
U3	Waktu penyelesaian (U3)	3,58	3,14	3,61	3,68	3,91	3,72	3,46	3,87	3,83	3,84	3,72	3,75	3,68
U4	Biaya tarif (U4)	3,60	3,11	3,39	3,50	3,92	3,74	3,42	3,72	3,72	3,86	3,82	3,74	3,63
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,61	3,14	3,50	3,68	3,94	3,81	3,64	3,94	3,85	3,95	3,92	3,85	3,74
U6	Kompetensi pelaksana (U6)	3,65	3,17	3,44	3,67	3,90	3,74	3,59	3,86	3,78	3,78	3,80	3,76	3,68
U7	Perilaku pelaksana (U7)	3,57	3,14	3,52	3,63	3,89	3,70	3,36	3,66	3,67	3,84	3,76	3,73	3,62
U8	Penanganan pengaduan (U8)	3,89	3,98	3,93	3,84	3,93	3,71	3,53	3,85	3,84	3,79	3,79	3,70	3,82
U9	Sarana dan Prasarana (U9)	3,35	3,13	3,39	3,57	3,90	3,70	3,37	3,80	3,62	3,73	3,73	3,68	3,58
	NRR/UNSUR TOTAL	3,60	3,23	3,57	3,68	3,91	3,75	3,49	3,81	3,77	3,84	3,79	3,75	3,68

1. Ringkasan Umum

- Rata-rata keseluruhan (NRR total) sepanjang tahun: 3,68
- Puncak kepuasan terjadi pada bulan Juni (3,91) dengan hampir semua unsur mencapai skor tertinggi.
- Bulan dengan kepuasan terendah adalah Februari (3,23) dan Maret (3,57) dengan penurunan di berbagai aspek pelayanan.

2. Analisis Berdasarkan Unsur Pelayanan

- a. Persyaratan Pelayanan (U1) – *Rata-rata: 3,77*
 - Stabil dengan nilai tertinggi di Mei (3,98) dan terendah di Februari (3,18).
 - Cenderung meningkat setelah Maret.
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) – *Rata-rata: 3,63*
 - Meningkat stabil setelah Maret, dengan puncak di Oktober (3,87).
 - Penurunan terbesar di Februari (3,09).
 - c. Waktu Penyelesaian (U3) – *Rata-rata: 3,68*
 - Aspek dengan nilai paling rendah dibanding unsur lain.
 - Penurunan di Februari (3,14), meningkat stabil setelahnya.
 - d. Biaya/Tarif Pelayanan (U4) – *Rata-rata: 3,63*
 - Nilai tertinggi di Mei (3,92), sedangkan Februari (3,11) menjadi titik terendah.
 - e. Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) – *Rata-rata: 3,74*
 - Salah satu unsur yang cukup stabil dengan puncak di Mei (3,94).
 - f. Kompetensi Pelaksana (U6) – *Rata-rata: 3,68*
 - Nilai tertinggi di Mei (3,90), mencerminkan peningkatan kepuasan setelah kuartal pertama.
 - g. Perilaku Pelaksana (U7) – *Rata-rata: 3,62*
 - Terendah di Februari (3,14), meningkat setelahnya.
 - Stabil di angka 3,70-an setelah Juni.
 - h. Penanganan Pengaduan (U8) – *Rata-rata: 3,82*
 - Aspek dengan nilai tertinggi sepanjang tahun.
 - Puncak di Februari (3,98), menunjukkan kepuasan tinggi dalam respons terhadap keluhan pasien.
 - i. Sarana dan Prasarana (U9) – *Rata-rata: 3,58*
 - Meningkat signifikan di Mei (3,90) setelah sempat rendah di Januari (3,13).
- ## 3. Tren Kinerja Bulanan
- Januari - Maret: Penurunan terjadi di beberapa aspek seperti kecepatan pelayanan dan kompetensi petugas.
 - April - Juni: Peningkatan signifikan, dengan Juni sebagai bulan terbaik.

- Juli - Desember: Stabil di angka 3,70-an, tanpa fluktuasi besar.

4. Kesimpulan & Rekomendasi

✓ Aspek yang sudah baik:

- Penanganan pengaduan (U8) & Produk layanan (U5) memiliki nilai tinggi.
- Kinerja pelayanan meningkat stabil setelah Maret.

△ Aspek yang perlu ditingkatkan:

- Waktu penyelesaian (U3) masih yang paling rendah sepanjang tahun.
- Perilaku pelaksana (U7) di awal tahun masih di bawah ekspektasi.

★ Rekomendasi:

- Evaluasi kecepatan pelayanan dengan menambah tenaga atau perbaikan sistem antrian.
- Pelatihan dan peningkatan kompetensi staf di awal tahun untuk menghindari penurunan di kuartal pertama.
- Monitoring kualitas pelayanan secara rutin, terutama di aspek waktu dan perilaku tenaga medis.

Tabel 2. 5
 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
 Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur Pelayanan Ranap Tahun 2024

UNSUR PELAYANAN	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	RANAP
Persyaratan Pelayanan (U1)	3,57	3,25	3,80	3,93	3,98	3,89	3,56	3,95	3,96	3,70	3,85	3,75	3,77
Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)	3,51	3,15	3,75	3,77	3,91	3,57	3,36	3,60	3,57	3,66	3,74	3,79	3,62
Waktu penyelesaian (U3)	3,61	3,17	3,71	3,77	3,96	3,79	3,49	3,82	3,88	3,67	3,74	3,82	3,70
Biaya tarif (U4)	3,61	3,19	3,47	3,60	3,93	3,69	3,44	3,73	3,65	3,66	3,81	3,85	3,64
Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,63	3,20	3,61	3,77	3,95	3,84	3,51	3,90	3,88	3,68	3,91	3,86	3,73
Kompetensi pelaksana (U6)	3,66	3,22	3,63	3,79	3,97	3,78	3,54	3,89	3,83	3,69	3,83	3,76	3,72
Perilaku pelaksana (U7)	3,56	3,19	3,63	3,75	3,89	3,69	3,38	3,64	3,64	3,66	3,76	3,76	3,63
Penanganan pengaduan (U8)	3,90	3,92	3,97	3,92	3,95	3,76	3,47	3,84	3,82	3,64	3,82	3,78	3,82
Sarana dan Prasarana (U9)	3,36	3,18	3,50	3,67	3,96	3,79	3,33	3,77	3,74	3,54	3,71	3,77	3,61
NRR/UNSUR TOTAL	3,60	3,27	3,67	3,77	3,95	3,76	3,46	3,80	3,78	3,66	3,80	3,79	3,69

Dari tabel di atas dapat dilihat Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan Rawat Inap Tahun 2024 adalah : 3,69

1. Rata-rata Total Pelayanan (NRR Total)

- Rata-rata keseluruhan untuk pelayanan di RANAP adalah 3,69, yang menunjukkan bahwa pelayanan dinilai cukup baik.
- Peningkatan signifikan terlihat di bulan Mei (3,95), yang merupakan nilai tertinggi sepanjang tahun.
- Penurunan tertinggi terjadi pada bulan Februari (3,27), menunjukkan adanya tantangan dalam pelayanan pada awal tahun.

2. Analisis Berdasarkan Unsur Pelayanan

Berikut adalah analisis untuk masing-masing unsur pelayanan berdasarkan kinerja bulanan:

a. Persyaratan Pelayanan (U1)

- Rata-rata tahunan: 3,77.
- Nilai tertinggi: Mei (3,98), terendah: Februari (3,25).
- Ada peningkatan signifikan setelah Februari, menunjukkan adanya perbaikan dalam persyaratan pelayanan.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

- Rata-rata tahunan: 3,62.
- Nilai tertinggi: Desember (3,79), terendah: Februari (3,15).
- Kinerja meningkat secara bertahap setelah Maret, menunjukkan perbaikan dalam efisiensi prosedur pelayanan.

c. Waktu Penyelesaian (U3)

- Rata-rata tahunan: 3,70.
- Nilai tertinggi: Desember (3,82), terendah: Februari (3,17).
- Peningkatan terjadi setelah Februari, dengan stabilitas di paruh kedua tahun ini.

d. Biaya/Tarif Pelayanan (U4)

- Rata-rata tahunan: 3,64.
- Nilai tertinggi: Desember (3,85), terendah: Februari (3,19).
- Fluktuasi terjadi, namun tren menunjukkan peningkatan menuju akhir tahun.

e. Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)

- Rata-rata tahunan: 3,73.
- Nilai tertinggi: November (3,91), terendah: Februari (3,20).
- Perbaikan signifikan terlihat setelah Februari.

f. Kompetensi Pelaksana (U6)

- Rata-rata tahunan: 3,72.

- Nilai tertinggi: Mei (3,97), terendah: Februari (3,22).
- Tren meningkat setelah Februari, mencapai puncak pada pertengahan tahun.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

- Rata-rata tahunan: 3,63.
- Nilai tertinggi: November dan Desember (3,76), terendah: Februari (3,19).
- Peningkatan stabil setelah Februari.

h. Penanganan Pengaduan (U8)

- Rata-rata tahunan: 3,82.
- Nilai tertinggi: Maret (3,97), terendah: Juli (3,47).
- Tren fluktuatif, namun tetap dalam rentang nilai tinggi.

i. Sarana dan Prasarana (U9)

- Rata-rata tahunan: 3,61.
- Nilai tertinggi: Mei (3,96), terendah: Februari (3,18).
- Perbaikan signifikan terjadi setelah bulan Februari.

3. Tren Kinerja Bulanan

- Bulan terbaik: Mei (3,95), menunjukkan perbaikan besar setelah bulan-bulan awal yang lebih lemah.
- Bulan dengan performa terendah: Februari (3,27), menunjukkan berbagai tantangan dalam pelayanan di awal tahun.
- Peningkatan signifikan setelah Februari, dengan tren stabil hingga akhir tahun.

4. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan:

- Kinerja pelayanan meningkat setelah Februari, dengan puncak pada Mei.
- Sarana & Prasarana (U9) dan Penanganan Pengaduan (U8) memiliki nilai tinggi, menunjukkan aspek yang kuat dalam pelayanan.
- Persyaratan Pelayanan (U1) dan Biaya/Tarif (U4) masih perlu ditingkatkan agar lebih konsisten.
- Perbaikan signifikan terjadi di paruh kedua tahun ini, dengan stabilitas di akhir tahun.

Rekomendasi:

1. Evaluasi penyebab penurunan pada awal tahun dan lakukan langkah mitigasi untuk menghindari pola yang sama di tahun berikutnya.
2. Fokus pada peningkatan konsistensi biaya/tarif layanan, agar pasien merasa lebih yakin dengan transparansi biaya.
3. Optimalkan sistem pengelolaan pengaduan, meskipun memiliki nilai tinggi, tetap perlu inovasi untuk menjaga kepuasan pasien.
4. Mempercepat waktu pelayanan dengan strategi efisiensi tenaga kerja dan sistem antrian yang lebih baik.

Tabel 2. 6
 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
 Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur Pelayanan Rajal Tahun 2024

UNSUR PELAYANAN	RAJAL												Rata-rata
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	
Persyaratan Pelayanan (U1)	3,88	3,78	3,86	3,84	3,89	3,89	4,06	3,93	3,90	3,74	3,96	3,90	3,89
Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)	3,77	3,66	3,57	3,61	3,71	3,70	3,67	3,42	3,37	3,70	3,71	3,67	3,63
Waktu penyelesaian (U3)	3,72	3,56	3,66	3,68	3,70	3,78	3,87	3,78	3,78	3,63	3,76	3,82	3,73
Biaya tarif (U4)	3,75	3,46	3,64	3,62	3,68	3,76	3,83	3,67	3,68	3,73	3,86	3,81	3,71
Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,79	3,85	3,82	3,87	3,93	3,80	4,00	3,85	3,83	3,96	3,91	3,91	3,88
Kompetensi pelaksana (U6)	3,84	3,74	3,78	3,86	3,84	3,84	4,00	3,83	3,82	3,64	3,87	3,76	3,82
Perilaku pelaksana (U7)	3,75	3,52	3,53	3,56	3,65	3,74	3,76	3,48	3,52	3,71	3,79	3,77	3,65
Penanganan pengaduan (U8)	3,78	3,61	3,71	3,79	3,81	3,67	3,97	3,79	3,83	3,75	3,85	3,77	3,78
Sarana dan Prasarana (U9)	3,60	3,53	3,61	3,67	3,73	3,78	3,78	3,65	3,63	3,71	3,66	3,72	3,67
NRR/UNSUR TOTAL	3,76	3,63	3,69	3,72	3,77	3,77	3,88	3,71	3,71	3,73	3,82	3,79	3,75

Dari tabel di atas dapat dilihat Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan Rawat Jalan Tahun 2024 adalah ; 3,75

Analisis Pelayanan Rawat Jalan (RAJAL) Tahun 2024

1. Rata-rata Total Pelayanan (NRR Total)

- Nilai rata-rata keseluruhan: 3,75
- Nilai tertinggi tercatat pada bulan Juli (3,88), sedangkan nilai terendah pada bulan Februari (3,63).
- Secara umum, pelayanan RAJAL dinilai cukup baik dengan stabilitas yang meningkat di semester kedua tahun.

2. Analisis Berdasarkan Unsur Pelayanan

Setiap unsur pelayanan dianalisis untuk melihat kinerja bulanan dan tren peningkatannya:

a. Kesesuaian Persyaratan (U1)

- Rata-rata tahunan: 3,89.
- Nilai tertinggi tercatat pada Juli (4,06), sementara nilai terendah pada Februari (3,78).
- Terdapat peningkatan signifikan dari bulan Juni ke Juli, menunjukkan adanya perbaikan dalam pemenuhan persyaratan pelayanan.

b. Kemudahan Prosedur (U2)

- Rata-rata tahunan: 3,63.
- Nilai tertinggi tercatat pada Januari (3,77), dan nilai terendah pada September (3,37).
- Penurunan terlihat di pertengahan tahun, menunjukkan adanya hambatan pada mekanisme prosedural yang perlu diperbaiki.

c. Kecepatan Waktu Pelayanan (U3)

- Rata-rata tahunan: 3,73.
- Nilai tertinggi tercatat pada Desember (3,82), dan terendah pada Februari (3,56).
- Peningkatan signifikan terjadi setelah bulan Maret, menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan semakin baik sepanjang tahun.

d. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan (U4)

- Rata-rata tahunan: 3,71.
- Nilai tertinggi tercatat pada November (3,86), dan terendah pada Februari (3,46).
- Stabilitas meningkat di pertengahan tahun dengan kinerja yang sangat baik pada bulan November.

e. Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)

- Rata-rata tahunan: 3,88.
- Nilai tertinggi tercatat pada Juli (4,00), dan terendah pada Februari (3,85).

- Kinerja meningkat secara konsisten sepanjang tahun, mencapai nilai tertinggi pada pertengahan tahun.

f. Kompetensi/Kemampuan Petugas (U6)

- Rata-rata tahunan: 3,82.
- Nilai tertinggi tercatat pada Juli (4,00), dan terendah pada Februari (3,74).
- Peningkatan terlihat dari bulan Mei hingga Juli, menunjukkan adanya perbaikan dalam kualitas SDM.

g. Perilaku Petugas (U7)

- Rata-rata tahunan: 3,65.
- Nilai tertinggi tercatat pada November (3,79), dan terendah pada Agustus (3,48).
- Kinerja unsur ini cukup fluktuatif, namun cenderung meningkat setelah Agustus.

h. Sarana & Prasarana (U8)

- Rata-rata tahunan: 3,78.
- Nilai tertinggi tercatat pada Juli (3,97), dan nilai terendah pada Februari (3,61).
- Sarana & prasarana selalu menjadi salah satu unsur pelayanan terbaik, dengan nilai stabil sepanjang tahun.

i. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan (U9)

- Rata-rata tahunan: 3,67.
- Nilai tertinggi tercatat pada Juli (3,78), dan terendah pada September (3,63).
- Kinerja pada unsur ini mengalami fluktuasi, namun ada peningkatan setelah bulan Maret.

3. Analisis Bulanan

- Bulan terbaik adalah Juli dengan rata-rata 3,88, menunjukkan puncak kinerja di hampir semua unsur pelayanan.
- Bulan terendah adalah Februari dengan rata-rata 3,63, menunjukkan adanya tantangan pada waktu tersebut.
- Setelah bulan Maret, kinerja pelayanan mengalami peningkatan yang stabil, dengan puncak di pertengahan tahun.

4. Tren Kinerja

- Penurunan kinerja terlihat pada bulan Februari dan Agustus di hampir semua unsur, namun peningkatan stabil terjadi setelah bulan tersebut.
- Peningkatan signifikan terjadi dari bulan Mei hingga Juli, terutama pada unsur kompetensi petugas dan kecepatan pelayanan.

5. Unsur dengan Nilai Tertinggi dan Terendah

- Unsur dengan nilai tertinggi adalah Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) dengan rata-rata 3,88, menunjukkan bahwa jenis layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien.
- Unsur dengan nilai terendah adalah Kemudahan Prosedur (U2) dengan rata-rata 3,63, yang menunjukkan bahwa aspek ini masih memerlukan perbaikan.

Kesimpulan

- Pelayanan di RAJAL menunjukkan peningkatan yang konsisten setelah bulan Maret, dengan puncak kinerja pada bulan Juli.
- Sarana & Prasarana terus menjadi kekuatan utama pelayanan, sementara kemudahan prosedur perlu perhatian lebih.
- Fluktuasi kinerja di awal tahun berhasil diatasi dengan peningkatan stabil, menghasilkan pelayanan yang lebih baik di bulan-bulan akhir.

Tabel 2. 7

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Nilai Rata- Rata Perunsur Pelayanan Igd, Ranap Dan Rajal tahun 2024

UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2024			Rata Rata
	IGD	RANAP	RAJAL	
Persyaratan Pelayanan (U1)	3,77	3,77	3,89	3,81
Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)	3,63	3,62	3,63	3,62
Waktu penyelesaian (U3)	3,68	3,70	3,73	3,70
Biaya tarif (U4)	3,63	3,64	3,71	3,66
Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,74	3,73	3,88	3,78
Kompetensi pelaksana (U6)	3,68	3,72	3,82	3,74
Perilaku pelaksana (U7)	3,62	3,63	3,65	3,63
Penanganan pengaduan (U8)	3,82	3,82	3,78	3,80
Sarana dan Prasarana (U9)	3,58	3,61	3,67	3,62
Rata-Rata	3,68	3,69	3,75	3,71

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan nilai rata-rata per unsur pelayanan tahun 2024 adalah ; 3,66 dengan kategori Sangat Baik.

Analisis Pelayanan Tahun 2024 Berdasarkan Unsur Pelayanan di IGD, Rawat Inap (RANAP), dan Rawat Jalan (RAJAL)

1. Rata-rata Pelayanan (Total)

- Rata-rata keseluruhan untuk semua unsur pelayanan di ketiga layanan (IGD, RANAP, RAJAL) adalah 3,71.
- RAJAL memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 3,75, diikuti oleh RANAP (3,69), dan IGD (3,68).

2. Analisis Berdasarkan Unsur Pelayanan

Setiap unsur pelayanan dianalisis untuk melihat kinerja di masing-masing layanan (IGD, RANAP, RAJAL) dan rata-rata keseluruhan:

a. Persyaratan Pelayanan (U1)

- Rata-rata keseluruhan: 3,81
- RAJAL menunjukkan nilai tertinggi pada unsur ini dengan 3,89, sedangkan IGD dan RANAP memiliki nilai yang sama (3,77).
- Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di RAJAL lebih sesuai dengan harapan pengguna dibandingkan di IGD dan RANAP.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

- Rata-rata keseluruhan: 3,62
- RAJAL dan IGD memiliki nilai tertinggi (3,63), sementara RANAP memiliki nilai terendah (3,62).
- Prosedur pelayanan di RAJAL dan IGD lebih mudah diakses dan diterapkan dibandingkan RANAP.

c. Waktu Penyelesaian (U3)

- Rata-rata keseluruhan: 3,70
- RAJAL kembali menunjukkan nilai tertinggi dengan 3,73, diikuti oleh RANAP (3,70), sedangkan IGD memiliki nilai terendah dengan 3,68.
- Kecepatan pelayanan di RAJAL lebih baik, kemungkinan karena sifat layanan yang lebih terjadwal dibandingkan IGD yang lebih dinamis.

d. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan (U4)

- Rata-rata keseluruhan: 3,66
- RAJAL memiliki nilai tertinggi (3,71), sementara RANAP (3,64) dan IGD (3,63) lebih rendah.
- Biaya di RAJAL dianggap lebih wajar dibandingkan IGD dan RANAP.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

- Rata-rata keseluruhan: 3,78
- RAJAL unggul dengan nilai 3,88, sementara IGD (3,74) dan RANAP (3,73) lebih rendah.
- Kesesuaian layanan dengan standar di RAJAL lebih baik dibandingkan RANAP dan IGD.

f. Kompetensi Pelaksana (U6)

- Rata-rata keseluruhan: 3,74
- RAJAL kembali unggul dengan nilai 3,82, diikuti oleh RANAP (3,72), sementara IGD lebih rendah dengan 3,68.
- Kompetensi petugas di RAJAL dipersepsikan lebih tinggi, yang mungkin mencerminkan peningkatan pelatihan atau pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

- Rata-rata keseluruhan: 3,63
- RAJAL memiliki nilai tertinggi (3,65), sementara RANAP dan IGD memiliki nilai yang sama (3,63).
- Perilaku petugas dinilai cukup baik di semua instalasi, dengan perbedaan yang sangat kecil antara ketiganya.

h. Penanganan Pengaduan (U8)

- Rata-rata keseluruhan: 3,80
- IGD dan RANAP memiliki nilai tertinggi (3,82), sedangkan RAJAL sedikit lebih rendah (3,78).
- Kualitas penanganan pengaduan lebih baik di IGD dan RANAP, meskipun perbedaannya tidak signifikan.

i. Sarana dan Prasarana (U9)

- Rata-rata keseluruhan: 3,62
- RAJAL memiliki nilai tertinggi (3,67), diikuti oleh RANAP (3,61) dan IGD (3,58).
- Sarana dan prasarana di RAJAL lebih memadai dibandingkan IGD dan RANAP.

3. Tren Layanan Berdasarkan Instalasi

- RAJAL secara konsisten memiliki nilai tertinggi di sebagian besar unsur, menunjukkan bahwa pelayanan di Rawat Jalan dianggap lebih baik dibandingkan IGD dan RANAP.
- RANAP menunjukkan nilai lebih rendah di beberapa unsur, seperti persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, dan penanganan pengaduan, yang menandakan adanya ruang perbaikan di aspek-aspek ini.
- IGD cenderung berada di posisi menengah, kecuali pada unsur penanganan pengaduan dan sarana & prasarana, di mana IGD unggul.

4. Kesimpulan

- RAJAL menunjukkan performa terbaik dalam banyak unsur, khususnya dalam persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, dan kompetensi petugas.
- RANAP memiliki kinerja lebih rendah pada aspek seperti persyaratan pelayanan dan penanganan pengaduan, yang perlu menjadi fokus perbaikan.

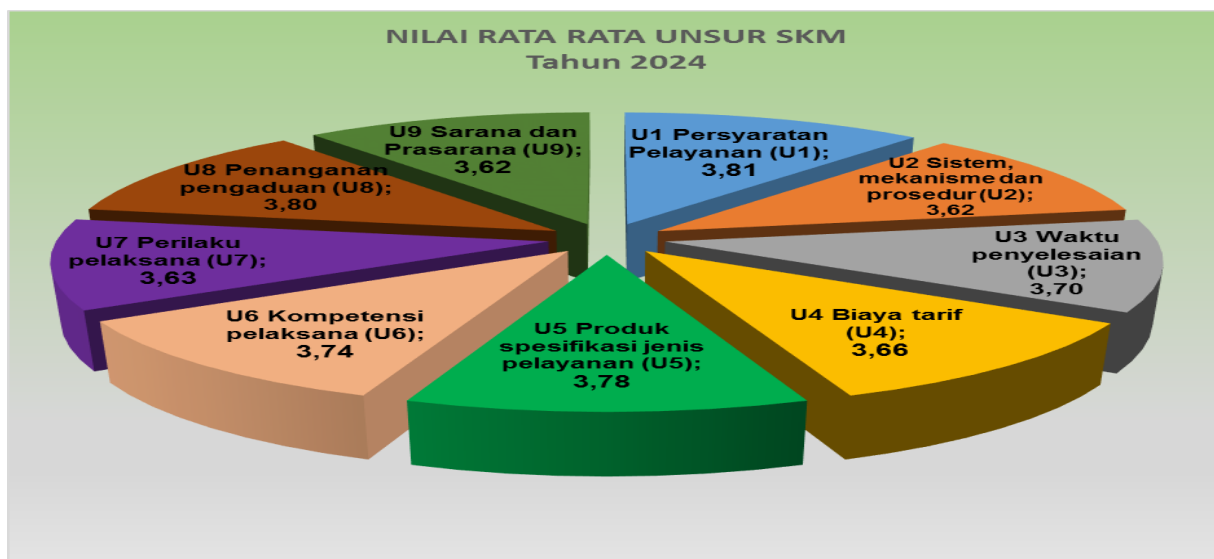
- IGD menunjukkan kekuatan pada sarana & prasarana, tetapi perlu meningkatkan kecepatan pelayanan dan kewajaran biaya.

Secara keseluruhan, pelayanan di semua instalasi menunjukkan hasil yang baik, tetapi masih ada ruang perbaikan terutama dalam hal kecepatan pelayanan, penanganan pengaduan, dan persyaratan pelayanan di RANAP dan IGD.

Tabel 2. 8
Perbandingan Nilai Unsur Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Dengan Standar Nilai Interval Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA UNSUR SKM	NILAI INTERVAL UNSUR	MUTU PELAYANA N	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

Grafik 2. 8
Perbandingan Nilai Unsur Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Dengan Standar Nilai Interval Unsur



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa nilai unsur tertinggi ditahun 2024 ini adalah nilai unsur Persyaratan Pelayanan (U1) yaitu 3,81 dan nilai unsur yang rendah adalah Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dan Sarana dan Prasarana (U9) yaitu 3,62, tapi nilai unsur yang rendah ditahun 2024 ini sudah dalam kategori sangat baik (3,26-4.00)

Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024

1. Rata-rata Kinerja Pelayanan

- Nilai rata-rata keseluruhan dari seluruh unsur pelayanan adalah 3,71.
- Semua unsur pelayanan masuk dalam interval 3,26 - 4,00, yang dikategorikan dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik).
- Hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan secara umum berada dalam kategori sangat baik, dengan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan.

2. Analisis Berdasarkan Unsur Pelayanan

Setiap unsur pelayanan dievaluasi berdasarkan nilai rata-rata dan kualitas yang diberikan:

- Persyaratan Pelayanan (U1) → 3,81 (Sangat Baik)
 - Nilai tertinggi dibandingkan unsur lainnya.
 - Menunjukkan bahwa syarat administrasi dan prosedur yang diberlakukan sudah sesuai dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) → 3,62 (Sangat Baik)
 - Meskipun masuk dalam kategori sangat baik, nilai ini termasuk yang lebih rendah dibanding unsur lain.

- Perlu ditingkatkan untuk mempermudah akses dan transparansi prosedur layanan.
- Waktu Penyelesaian (U3) → 3,70 (Sangat Baik)
 - Menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sudah cukup optimal, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan agar lebih efisien.
- Biaya/Tarif Pelayanan (U4) → 3,66 (Sangat Baik)
 - Pengguna layanan menilai tarif yang diberlakukan cukup wajar dan sesuai dengan manfaat layanan yang diberikan.
- Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) → 3,78 (Sangat Baik)
 - Mengindikasikan bahwa jenis layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan standar yang ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana (U6) → 3,74 (Sangat Baik)
 - Menunjukkan bahwa tenaga pelaksana layanan memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya.
- Perilaku Pelaksana (U7) → 3,63 (Sangat Baik)
 - Meskipun tergolong sangat baik, aspek ini masih bisa ditingkatkan dalam hal keramahan, kesopanan, dan responsivitas petugas layanan.
- Penanganan Pengaduan (U8) → 3,80 (Sangat Baik)
 - Mendapat nilai tinggi, menunjukkan bahwa keluhan dan saran dari pengguna layanan ditindaklanjuti dengan baik.
- Sarana dan Prasarana (U9) → 3,62 (Sangat Baik)
 - Perlu peningkatan dalam ketersediaan fasilitas untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses layanan.

3. Kesimpulan dan Rekomendasi

- Secara keseluruhan, kualitas pelayanan masuk dalam kategori Sangat Baik (A) dengan rata-rata nilai 3,71.
- Unsur dengan nilai tertinggi: Persyaratan Pelayanan (3,81), menunjukkan bahwa prosedur administrasi layanan sudah sesuai dan diterima dengan baik oleh masyarakat.
- Unsur dengan nilai terendah: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,62) serta Sarana dan Prasarana (3,62), yang mengindikasikan perlunya perbaikan dalam transparansi prosedur layanan serta peningkatan fasilitas pendukung.
- Rekomendasi perbaikan:
 - Meningkatkan sosialisasi terkait sistem dan prosedur layanan agar lebih mudah dipahami masyarakat.
 - Optimalisasi sistem pelayanan digital untuk mempercepat waktu penyelesaian layanan.

- Peningkatan sarana dan prasarana, termasuk fasilitas pendukung, untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN DILAKUKAN OLEH TIMKER HUKMAS

1. Melakukan Monev setiap bulan terhadap hasil kepuasan pelanggan
2. Melaporkan kepada Direktur setiap bulannya dengan membuat laporan bulanan secara tertulis;
3. Mengadakan pertemuan dengan Direksi , seluruh Tim Ker, seluruh Komite, seluruh Ka Instalasi dan Kepala Ruangan untuk sosialisasi hasil Survei kepuasan
4. Pemantauan atas tindak lanjut atas hasil survei kepuasan

BAB III

KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Survei kepuasan pelanggan di IGD : 91,94
2. Survei kepuasan pelanggan di RAWAT INAP 93,64
3. Survei kepuasan pelanggan di RAWAT JALAN adalah 92,18
4. Survey kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan mutu pelayanan RSOMH nilai IKM tahun 2024 adalah : 92,59 dengan nilai mutu unit sangat baik, kategori A (81,26 _100,00)

B. PENUTUP

Laporan tahunan ini dibuat berdasarkan hasil dari survey setiap bulannya selama tahun 2024, semoga laporan ini bisa menjadi acuan untuk kita semua untuk meningkatkan mutu pelayanan di RSOMH, karena laporan ini berisi gambaran dan kinerja semua petugas pelayanan dan manajemen di RSOMH Bukittinggi

Demikianlah laporan tahun 2024 ini dibuat semoga dapat bermanfaat bagi kita semua dalam melaksanakan setiap pelayanan di rumah sakit.

Manajer Tim Kerja Hukum dan Humas



Ns. Dian Riani Fitri, S.Kep., M.Kep
NIP 197012081994032001