

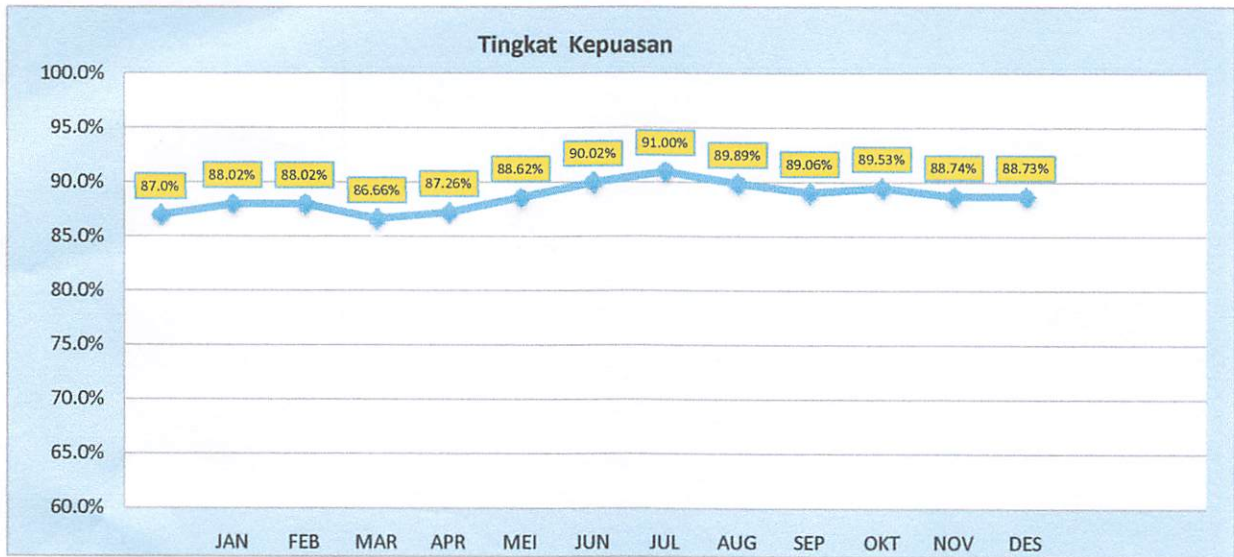
**REKAPITULASI RATA-RATA KEPUASAN PELANGGAN RSMH PALEMBANG  
PERIODE : TAHUN 2024**

NO	NAMA INSTALASI	NILAI KEPUASAN			NILAI KEPUASAN			NILAI KEPUASAN			NILAI KEPUASAN			% Kepuasan Pelanggan	RESP
		Jan-24	Feb-24	Mar-24	Apr-24	May-24	Jun-24	Jul-24	Aug-24	Sep-24	Oct-24	Nov-24	Dec-24		
1	INSTALASI RAWAT JALAN DAN GERIATRI	90.31	91.20	91.70	87.86	85.60	88.78	92.25	87.96	87.80	86	87.38	90.00	89.46	983
2	INSTALASI BRAIN & HEART CENTER	83.23	83.33	87.20	84.56	85.06	89.97	83.92	86.50	91.36	59	88.22	88.73	86.99	663
3	INSTALASI GRAHA EKSEKUTIF	87.25	81.62	84.22	82.36	83.17	92.31	85.39	88.51	84.06	94	90.52	87.01	86.74	702
4	INSTALASI GAWAT DARURAT	78.22	78.27	78.83	80.77	78.94	78.07	77.40	79.40	78.98	52	76.32	77.06	78.32	637
5	INSTALASI FARMASI	91.11	91.61	91.22	92.68	95.89	98.41	98.76	98.29	98.72	50	98.00	88.68	95.27	626
6	INSTALASI RADIOLOGI	96.49	93.95	90.41	96.44	96.11	95.81	95.94	97.62	97.11	52	95.39	91.98	95.13	692
7	INSTALASI RADIOTERAPI	81.62	86.38	82.76	85.31	91.19	86.22	95.41	92.32	88.63	60	86.11	89.06	87.24	641
8	INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL	93.10	96.03	78.94	83.90	85.39	78.06	90.51	87.07	80.56	62	75.93	94.07	88.02	569
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIS	98.02	95.90	97.61	98.42	91.00	95.03	97.82	98.48	94.44	51	83.69	83.29	93.81	671
10	INSTALASI HEMODIALISA	84.72	82.26	78.64	88.76	96.10	95.64	96.69	92.58	94.26	65	99.40	97.60	91.85	696
11	INSTALASI RAWAT INTENSIF	80.17	84.91	85.36	79.01	86.61	93.17	92.54	87.91	87.77	54	87.66	90.30	87.07	646
12	INSTALASI RAWAT INAP	85.07	83.79	83.39	87.50	89.13	86.68	86.88	82.93	86.32	64	86.97	87.04	85.69	795
	RUMAH SAKIT													88.83	8321

Palembang, 3 Januari 2025  
Manager Tim Kerja Hukum dan Humas

Susilo, S.K.M., S.H., M.A.R.S  
NIP.197303171993031002

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG  
TAHUN 2024



Palembang, 3 Januari 2025  
Manager Tim Kerja Hukum dan Humas

Susilo, S.K.M., S.H., M.A.R.S  
NIP.197303171993031002

**HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN RS  
RSUP DR MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG  
PERIODE TAHUN 2024**

NO	PERTANYAAN	Jumlah Responden					Total Nilai					Nilai Per Unsur	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur
		1	2	3	4	Σ	1	2	3	4	Σ			
1	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di rumah sakit ini?	34	117	3565	4605	8321	34	234	10695	18420	29383	29383	3.53	0.39
2	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan?	44	110	3464	4703	8321	44	220	10392	18812	29468	29468	3.54	0.39
3	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? (waktu tunggu)	69	234	3793	4225	8321	69	468	11379	16900	28816	28816	3.46	0.38
4	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan ? (bila pasien JKN/Asuransi tidak perlu mengisi)	14	74	3775	4458	8321	14	148	11325	17832	29319	29319	3.52	0.39
5	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh Petugas dengan yang diterima?	25	99	3610	4587	8321	25	198	10830	18348	29401	29401	3.53	0.39
6	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan / keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan?	23	71	3202	5025	8321	23	142	9606	20100	29871	29871	3.59	0.40
7	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan	28	29	3521	4743	8321	28	58	10563	18972	29621	29621	3.56	0.40
8	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang mekanisme/prosedur penanganan keluhan di rumah sakit ini?	47	114	633	7527	8321	47	228	1899	30108	32282	32282	3.88	0.43
9	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas kamar mandi/toilet?	33	908	3443	3937	8321	33	1816	10329	15748	27926	27926	3.36	0.37
<b>Total Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur</b>													3.55	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>													88.83	
<b>Mutu Pelayanan</b>													Sangat Baik	

Palembang, 3 Januari 2025  
Manager Tim Kerja Hukum dan Humas

Susilo, S.K.M., S.H., M.A.R.S  
NIP.197303171993031002