

# HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita

Semester I Tahun 2024



### Kesimpulan :

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa Pelayanan yang telah diberikan oleh RSJPDHK memiliki Kategori Mutu Pelayanan bernilai **"B"** dengan **Kinerja Unit Pelayanan "Baik"**, menggambarkan bahwa Pelanggan merasa **Puas** terhadap Pelayanan yang telah diberikan hingga Tahun 2024

### Dasar Hukum:

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia **Nomor 14 Tahun 2017** Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Terima kasih kepada para Pelanggan RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan.