

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD MUNTILAN KAB. MAGELANG
TRIBUNAN I
TAHUN 2018**

ANALISA NILAI IKM TRIBULAN 1 TAHUN 2018

NO	BAGIAN/INSTALASI	NILAI IKM	UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH
1	INSTALASI PERSALINAN/ VK	84,23	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Belum adanya nomor keluhan pelanggan)
2	INSTALASI NICU/ KENANGA	79,05	Unsur perilaku pelaksana (kurang ramahnya petugas)
3	INSTALASI RAWAT JALAN(GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA,	80,39	Unsur produk spesifikasi Jenis Pelayanan (nomor antrian terlalu lama dan tidak urut dalam pemanggilan, pembatasan pasien)
4	INSTALASI RAWAT INAP (MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL,	79,04	Unsur sarana prasarana (kurangnya kebersihan ruangan, fasilitas kamar mandi kurang(bak bocor, air mati)
5	INSTALASI LABORATORIUM	77,4	Unsur maklumat pelayanan (kurang jelas menempatkan Maklumat Pelayanan)
6	INSTALASI GAWAT DARURAT	78,12	Unsur Persyaratan (tempat tunggu pasien lebih dekat lagi)
7	INSTALASI RADIOLOGI	80,6	Unsur Persyaratan (kurang komunikasi antara petugas dan pasien)
8	INSTALASI FARMASI	74,27	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Belum ada nomor keluhan pelanggan di loket farmasi)
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIK	78,65	Unsur Persyaratan (pelayanan lebih di percepat)
10	INSTALASI CARE UNIT	79,11	Unsur Persyaratan (kurang komunikasi antara petugas dan pasien)
11	INSTALASI KEAMANAN KETERTIBAN DAN PARKIR	64,25	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Belum ada nomor keluhan pelanggan di tempat satpam)
12	INSTALASI BEDAH SENTRAL	81,01	Unsur Persyaratan (kurang komunikasi antara petugas dan pasien)
13	INSTALASI GIZI	80,2	Unsur maklumat pelayanan (kurang jelas menempatkan Maklumat Pelayanan)
14	INSTALASI RUJUKAN DAN AMBULANCE	75	Unsur Waktu Pelayanan (mencari tempat rujukan yang lama dan keterbatasan driver ketika semua driver tidak ada ditempat sedangkan harus ada jenazah yg segera diantar)
15	TPPRJ	78,16	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Belum ada nomor keluhan pelanggan di loket pendaftaran)



Ka. Bid. Pelayanan

dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002

**MONITORING IKM RSUD MUNTILAN KABUPATEN MAGELANG
TAHUN 2018**

NO	NAMA	NILAI IKM 2017					NILAI IKM 2018	KETERANGAN
		TB I	TB II	TB III	TB IV	Rata-Rata	TB I	
1	INSTALASI PERSALINAN/ VK	81,38	81,5	80,86	82,55	81,57	84,23	Naik
2	INSTALASI NICU/ KENANGA	78,95	80	84,8	79,45	80,80	79,05	Turun
3	INSTALASI RAWAT JALAN(GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBSGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	76,51	71,75	80,07	78,64	76,74	80,39	Naik
4	INSTALASI RAWAT INAP (MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	82,73	77,18	81,75	81,13	80,70	79,04	Turun
5	INSTALASI LABORATORIUM	79,58	77,1	85,45	83,41	81,39	77,4	Turun
6	INSTALASI GAWAT DARURAT	83,09	85,35	80,81	82,2	82,86	78,12	Turun
7	INSTALASI RADIOLOGI	77,65	77,3	80,97	80,51	79,11	80,6	Naik
8	INSTALASI FARMASI	78,35	68,2	78	76,78	75,33	74,27	Turun
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIK	79,6	83,3	79,16	77,72	79,95	78,65	Turun
10	INSTALASI CARE UNIT	0	80,58	81	82,04	81,21	79,11	Turun
11	INSTALASI KEAMANAN KETERTIBAN DAN PARKIR	0	79,03	64,06	70,35	71,15	64,25	Turun
12	INSTALASI BEDAH SENTRAL	0	77,5	77,34	80,11	78,32	81,01	Naik
13	INSTALASI GIZI	0	75,62	80,33	83,58	79,84	80,2	Naik
14	INSTALASI RUJUKAN DAN AMBULANCE	0	0	75,91	76	75,96	75	Turun
15	TPPRJ	0	0	78,33	76,5	77,42	78,16	Naik
RATA-RATA		79,76	78,03	79,26	79,40	78,82	77,97	

Keterangan

Perbandingan Nilai Rata-Rata IKM Tahun 2017 dengan Nilai IKM Tribulan 1 Tahun 2018



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN
Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

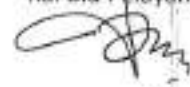
REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN RSUD MUNTILAN
TB I TAHUN 2018

NO	INSTALASI	JUMLAH SURVEI	NILAI CAPAIAN
1	INSTALASI PERSALINAN/ VK	36	84,23
2	INSTALASI NICU/ KENANGA	50	79,05
3	INSTALASI RAWAT JALAN(GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBSGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	70	80,39
4	INSTALASI RAWAT INAP (MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	86	79,04
5	INSTALASI LABORATORIUM	50	77,4
6	INSTALASI GAWAT DARURAT	40	78,12
7	INSTALASI RADIOLOGI	50	80,6
8	INSTALASI FARMASI	45	74,27
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIK	26	78,65
10	INSTALASI CARE UNIT	17	79,11
11	INSTALASI KEAMANAN KETERTIBAN DAN PARKIR	20	64,25
12	INSTALASI BEDAH SENTRAL	27	81,01
13	INSTALASI GIZI	25	80,2
14	INSTALASI RUJUKAN DAN AMBULANCE	16	75
15	TPPRJ	30	78,16
NILAI RATA-RATA			77,97

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Sukri, MPH
Pembina Tk.I
NIP. 196604151996031003

Muntilan, 20 April 2018
Ka. Bid Pelayanan


dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 196809192006042002



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN
 TB I TAHUN 2018**

UNIT PELAYANAN : Instalasi Persalinan
 ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

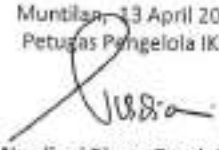
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
5	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	
6	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
8	3	3	4	4	3	1	2	4	1	3	
9	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
10	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
11	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	
12	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
13	3	4	3	1	2	2	4	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
16	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
17	3	4	4	4	3	4	3	4	1	3	
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
20	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
23	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	
25	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
28	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	
30	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
31	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	
32	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
33	3	2	1	4	3	2	3	1	3	2	
34	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
36	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
Jml per unsur:	113	117	120	123	149	124	120	123	109	115	
Jml kues terisi	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
NRR per unsur	3,139	3,25	3,333	3,417	4,1389	3,444	3,333	3,417	3,028	3,194	
NRR tertimbang per unsur	0,314	0,325	0,333	0,342	0,4139	0,344	0,333	0,342	0,303	0,319	
IKM UNIT PELAYANAN											84,236 **)

Keterangan:
 U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM unit pelayanan x 25

Mutu Pelayanan:
 A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang : NRR per unsur X 0,1
per unsur

Muntias, 13 April 2018
Petugas Pengelola IKM


Nurdiani Risma Dewi, SKM
NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017

Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

e-mail rsudkabmgf@gmail.com Muntilan ☎ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Persalinan

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,139	0,314
2	Prosedur	0,1	3,250	0,325
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,333	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,417	0,342
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	4,139	0,414
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,444	0,344
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,333	0,333
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,417	0,342
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,028	0,303
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,194	0,319
JUMLAH IKM				3,369

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 84,23
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Sukri, MPH
Permana TK.1
NIP. 19600719 199603 1 003

Muntilan, 13 April 2018
KaBid Pelayanan


dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017

Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

e-mail rsudkabmgf@gmail.com Muntilan ☎ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Instalasi Rawat Jalan
ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	1	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3
5	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
8	3	3	4	4	3	4	1	4	4	3
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
11	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
12	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
13	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
14	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
15	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
16	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
17	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
18	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
19	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
20	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
22	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	1	1	1	2	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3
37	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
39	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
40	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
41	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4
44	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3
46	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
48	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
50	3	3	4	3	3	4	4	1	1	4
51	3	2	1	4	2	3	3	2	4	4
52	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
53	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3
54	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
55	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3

56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2
59	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
60	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
62	3	1	2	4	3	3	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
64	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
66	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
67	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
68	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3
69	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
70	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
Jml per unsur:	216	217	221	242	206	236	225	242	227	219
Jml kues terisi	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
NRR per unsur	3,0857	3,1	3,1571	3,4571	2,9429	3,3714	3,2143	3,4571	3,2429	3,1286
NRR tertimbang per unsur	0,3086	0,31	0,3157	0,3457	0,2943	0,3371	0,3214	0,3457	0,3243	0,3129
IKM UNIT PELAYANAN										3,216 *)
										80,393 **)

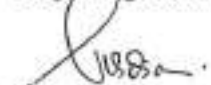
Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM unit pelayanan x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntlan, 9 April 2018
 Petugas Pengelola IKM


Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Rawat Jalan
BULAN / TH : Januari- Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,086	0,309
2	Prosedur	0,1	3,100	0,310
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,157	0,316
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,457	0,346
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,943	0,294
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,371	0,337
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,214	0,321
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,457	0,346
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,243	0,324
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,129	0,313
JUMLAH IKM				3,216

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 80,39
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Muntilan, April 2018
Ka. Bid Pelayanan

dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002

110											
Jml per unsur:	263	274	282	289	256	275	269	289	269	253	
Jml kues terisi	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
NRR per unsur	3,0581	3,186	3,2791	3,3605	2,9767	3,1977	3,1279	3,3605	3,1279	2,9419	
NRR tertimbang per unsur	0,3058	0,3186	0,3279	0,336	0,2977	0,3198	0,3128	0,336	0,3128	0,2942	
IKM UNIT PELAYANAN											3,162 *)
											79,041 **)

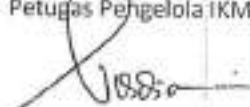
Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM unit pelayanan x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntian, 20 April 2018
 Petugas Pengelola IKM



Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Rawat Inap
BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,058	0,306
2	Prosedur	0,1	3,186	0,319
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,279	0,328
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,360	0,336
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,977	0,298
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,198	0,320
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,128	0,313
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,360	0,336
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,128	0,313
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,942	0,294
JUMLAH IKM				3,162

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,04
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Sarana dan Prasarana



Muntilan, 20 April 2018
Kabid Pelayanan

dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ☎ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Instalasi Laboratorium
ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
32	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
38	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
39	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
47	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
48	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4

Jml per unsur:	152	152	152	155	151	169	158	145	154	160	
Jml kues terisi	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
NRR per unsur	3,04	3,04	3,04	3,1	3,02	3,38	3,16	2,9	3,08	3,2	
NRR tertimbang per unsur	0,304	0,304	0,304	0,31	0,302	0,338	0,316	0,29	0,308	0,32	3,096 *)
IKM UNIT PELAYANAN											77,400 **)

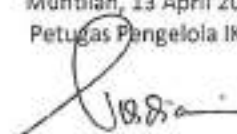
Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM unit pelayanan x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 13 April 2018
 Petugas Pengelola IKM



Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Laboratorium

BULAN / TH : Januari-Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,040	0,304
2	Prosedur	0,1	3,040	0,304
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,040	0,304
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,100	0,310
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,020	0,302
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,380	0,338
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,160	0,316
8	Maklumat Pelayanan	0,1	2,900	0,290
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,080	0,308
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,200	0,320
JUMLAH IKM				3,096

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 77,40
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Maklumat Pelayanan



Muntilan, 13 April 2018
KaBid Pelayanan

dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN**

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ☎ 56411

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018**

UNIT PELAYANAN : Instalasi Gawat Darurat
ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
9	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	
11	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	
12	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
17	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
19	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	
20	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
21	3	4	1	3	3	4	3	2	1	2	
22	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
24	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	
25	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	
26	3	3	4	4	3	4	4	4	1	3	
27	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
32	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
33	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	1	3	4	4	3	4	4	4	1	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
39	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	
40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jml per unsur:	117	126	120	134	120	132	131	135	117	118	
Jml kues terisi	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
NRR per unsur	2,925	3,15	3	3,35	3	3,3	3,275	3,375	2,925	2,95	
NRR tertimbang per unsur	0,293	0,315	0,3	0,335	0,3	0,33	0,328	0,338	0,293	0,295	
IKM UNIT PELAYANAN											78,125 **)

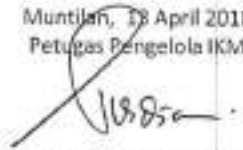
Keterangan:
U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

Mutu Pelayanan:
A { Sangat Baik } : 81,26 - 100,00
B { Baik } : 62,51 - 81,25
C { Kurang Baik } : 43,76 - 62,50

*) : Jml NRR IKM tertimbang
**) : IKM unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang : NRR per unsur X 0,1
per unsur

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntian, 28 April 2018
Petugas Pengelola IKM


Nurdiani Risma Dewi, SKM
NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ☎ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Gawat Darurat

BULAN / TH : Januari-Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,925	0,293
2	Prosedur	0,1	3,150	0,315
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,000	0,300
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,350	0,335
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,300	0,330
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,275	0,328
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,375	0,338
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,925	0,293
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,950	0,295
JUMLAH IKM				3,125

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 78,12
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Persyaratan



Muntilan, 13 April 2018
KaBid Pelayanan



Dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017

Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

e-mail rsudkabmgl@gmail.com Muntilan ✉ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Instalasi NICU
ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
6	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
7	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
8	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
9	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
10	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4
11	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
13	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
16	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
18	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2
21	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
26	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
27	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3
28	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
29	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
30	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
31	3	1	2	2	3	4	3	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
35	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
36	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
37	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	1	3	3	4	2	2	4	4
41	3	3	4	4	3	3	3	1	2	2
42	1	3	3	3	3	3	3	4	1	3
43	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3
44	1	3	4	2	3	3	2	3	4	3
45	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4
46	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4
47	3	3	2	2	3	4	3	4	1	3
48	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3

50	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
Jml per unsur:	152	149	155	158	150	162	147	182	168	158	
Jml kues terisi	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
NRR per unsur	3,04	2,98	3,1	3,16	3	3,24	2,94	3,64	3,36	3,16	
NRR tertimbang per unsur	0,304	0,298	0,31	0,316	0,3	0,324	0,294	0,364	0,336	0,316	3,162 *)
IKM UNIT PELAYANAN											79,050 **)

Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM unit pelayanan x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 13 April 2018
 Petugas Pengelola IKM



Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi NICU

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,040	0,304
2	Prosedur	0,1	2,980	0,298
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,100	0,310
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,160	0,316
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,240	0,324
7	Perilaku Pelaksana	0,1	2,940	0,294
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,640	0,364
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,360	0,336
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,160	0,316
JUMLAH IKM				3,162

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,05
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada Perilaku Pelaksana

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Syukri, MPH
Pembina Tk.I
NIP. 19660115 199603 1 003



Muntilan, 13 April 2018
KaBid. Pelayanan



dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ✉ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Instalasi Radiologi
ALAMAT : RSUD Muntitan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
6	3	4	3	3	3	4	3	4	1	3
7	3	4	4	4	3	4	1	4	4	3
8	3	3	2	4	3	3	3	4	1	3
9	3	3	4	4	3	3	3	2	1	3
10	3	2	2	4	3	4	1	2	4	4
11	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3
13	3	3	4	1	3	4	4	1	1	3
14	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
15	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
16	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3
17	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	3	2	2	2	3	3	3	4	1	2
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
23	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
26	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3
27	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
29	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
30	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3
31	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2
32	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
33	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
34	3	3	4	3	3	4	4	3	1	3
35	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
36	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
37	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
38	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
39	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3
43	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
44	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
45	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
46	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
47	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
48	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
50	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
Jml per unsur:	152	156	165	174	152	166	160	169	165	153

Jml kues terisi	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
NRR per unsur	3,04	3,12	3,3	3,48	3,04	3,32	3,2	3,38	3,3	3,06	
NRR tertimbang per unsur	0,304	0,312	0,33	0,348	0,304	0,332	0,32	0,338	0,33	0,306	3,224 *)
IKM UNIT PELAYANAN											80,600 **)

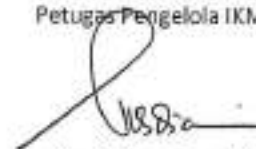
Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM unit pelayanan x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 13 April 2018
 Petugas Pengelola IKM



Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmgj@gmail.com Muntilan 📠 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Radiologi

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,040	0,304
2	Prosedur	0,1	3,120	0,312
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,300	0,330
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,480	0,348
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,040	0,304
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,320	0,332
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,200	0,320
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,380	0,338
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,300	0,330
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,060	0,306
JUMLAH IKM				3,224

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 80,60
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Persyaratan

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang



dr. N. Syukri, MPH
Plambina PKI
NIP. 19660115 199603 1 003

Muntilan, 13 April 2018
KaBid. Pelayanan

dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN
 Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
 Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
 e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntlilan 📠 56411

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN
 TB I Tahun 2018**

UNIT PELAYANAN : Instalasi Farmasi
 ALAMAT : RSUD Muntlilan Kab. Magelang


NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	2	1	2	3	2	3	3	4	4	3	
5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
6	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
8	3	3	2	4	3	3	2	3	1	2	
9	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	
10	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	
11	1	3	2	4	3	3	3	3	4	3	
12	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	
13	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
15	1	2	4	4	3	3	4	4	1	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
20	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	
25	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
27	3	3	2	4	3	3	3	3	2	1	
28	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	
29	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	
30	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	
32	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
34	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	
35	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	
36	3	4	4	4	3	4	4	4	1	4	
37	3	4	4	4	3	3	3	3	1	2	
38	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
40	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
42	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	
43	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
44	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	4	4	3	3	4	4	1	3	
Jml per unsur:	130	132	125	145	132	139	136	152	120	126	
Jml kues terisi	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	
NRR per unsur	2,8889	2,9333	2,7778	3,2222	2,9333	3,0889	3,0222	3,3778	2,6667	2,8	
NRR tertimbang per unsur	0,2889	0,2933	0,2778	0,3222	0,2933	0,3089	0,3022	0,3378	0,2667	0,28	
IKM UNIT PELAYANAN											2,971 *)
IKM UNIT PELAYANAN											74,278 **)

Keterangan:
U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jml NRR IKM tertimbang
**) : IKM unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang : NRR per unsur X 0,1
per unsur

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 1 April 2018
Petugas Pengelola IKM


Nurdiani Risma Dewi, SKM
NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmgl@gmail.com Muntilan ☎ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Farmasi

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,889	0,289
2	Prosedur	0,1	2,933	0,293
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,778	0,278
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,222	0,322
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,933	0,293
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,089	0,309
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,022	0,302
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,378	0,338
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,667	0,267
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,800	0,280
JUMLAH IKM				2,971

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 74,27
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan**



Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Syukri, MPH
Pembina Tk.I

NIP. 19660115-199603 1 003

Muntilan, 1 April 2018
KaBid Pelayanan

dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
 Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
 e-mail rsudkabmgj@gmail.com Muntilan ☎ 56411

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN**
 TB I Tahun 2018

UNIT PELAYANAN : Instalasi Rehabilitasi Medik
 ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
6	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
13	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
17	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
18	1	3	2	4	3	3	3	1	2	3	
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	1	4	3	3	3	4	3	2	1	3	
21	1	3	3	4	3	4	3	2	2	3	
22	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	
24	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	73	88	79	90	77	85	83	89	76	78	
Jml kues terisi	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	
NRR per unsur	2,808	3,385	3,038	3,462	2,962	3,269	3,192	3,423	2,923	3	
NRR tertimbang per unsur	0,281	0,338	0,304	0,346	0,296	0,327	0,319	0,342	0,292	0,3	
IKM UNIT PELAYANAN											78,654 **)

Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM unit pelayanan x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 16 April 2018
 Petugas Pengelola IKM

Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmgl@gmail.com Muntilan ✉ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Rehabilitasi Medik

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,808	0,281
2	Prosedur	0,1	3,385	0,338
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,038	0,304
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,462	0,346
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,962	0,296
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,269	0,327
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,192	0,319
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,423	0,342
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,923	0,292
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,146

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 78,65
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK


2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Persyaratan

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Sukri, MPH
Kejurbid Tk. I
NIP. 19660115 199603 1 003

Muntilan, 16 April 2018
Kabid Pelayanan


dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN**

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018**

UNIT PELAYANAN : Instalasi Care Unit
ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	
3	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
5	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	4	4	3	3	3	1	2	3	2	
11	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	48	54	59	54	51	55	53	58	55	51	
Jml kues terisi	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	
NRR per unsur	2,824	3,176	3,471	3,176	3	3,235	3,118	3,412	3,235	3	
NRR tertimbang per unsur	0,282	0,318	0,347	0,318	0,3	0,324	0,312	0,341	0,324	0,3	3,165 *)
IKM UNIT PELAYANAN											79,118 **)

Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM unit pelayanan x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 13 April 2018
 Petugas Pengelola IKM

Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Care Unit
BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,824	0,282
2	Prosedur	0,1	3,176	0,318
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,471	0,347
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,176	0,318
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,235	0,324
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,118	0,312
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,412	0,341
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,235	0,324
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,165

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,11
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK


2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Persyaratan

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Syakri, MPH
Pembina Tk. I
NIP. 19660115 199603 1 003

Muntilan, 13 April 2018
KaBid Pelayanan


dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
 Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
 e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ☎ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN
 TB I TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Instalasi KKP
 ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	
2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	2	
3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
9	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
12	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
13	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
16	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	
17	3	1	1	4	3	2	2	2	1	2	
18	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
20	3	3	2	4	3	3	2	2	1	2	
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	57	49	47	57	52	54	51	55	43	49	
Jml kues terisi	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
NRR per unsur	2,85	2,45	2,35	2,85	2,6	2,7	2,55	2,75	2,15	2,45	
NRR tertimbang per unsur	0,285	0,245	0,235	0,285	0,26	0,27	0,255	0,275	0,215	0,245	2,570 *)
IKM UNIT PELAYANAN											64,250 **)

Keterangan:
 U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jml NRR IKM tertimbang
 **) : IKM unit pelayanan x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:
 A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 1 April 2018
 Petugas Pengelola IKM

Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmgi@gmail.com Muntilan ☎ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi KKP

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,850	0,285
2	Prosedur	0,1	2,450	0,245
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,350	0,235
4	Biaya/ Tarif	0,1	2,850	0,285
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,600	0,260
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	2,700	0,270
7	Perilaku Pelaksana	0,1	2,550	0,255
8	Maklumat Pelayanan	0,1	2,750	0,275
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,150	0,215
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,450	0,245
JUMLAH IKM				2,570

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 64,25
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan



Muntilan, 1 April 2018
KaBid Pelayanan

dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 196809192006042002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017

Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ☎ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

TB I TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Tempat Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan

ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	
7	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	
8	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
11	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
12	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	
13	4	3	2	4	3	4	3	4	1	3	
14	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	
16	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	
17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	
20	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
21	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
26	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	
27	3	4	4	4	3	4	4	4	1	3	
28	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
Jml per unsur:	92	92	89	100	90	99	93	105	87	91	
Jml kues terisi	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
NRR per unsur	3,067	3,067	2,967	3,333	3	3,3	3,1	3,5	2,9	3,0333	
NRR tertimbang per unsur	0,307	0,307	0,297	0,333	0,3	0,33	0,31	0,35	0,29	0,3033	3,127 *)
IKM UNIT PELAYANAN											78,167 **)

Keterangan:

U1 s.d U10

: Unsur Pelayanan

NRR

: Nilai rata-rata

IKM

: Indeks Kepuasan Masyarakat

*)

: Jml NRR IKM tertimbang

**)

: IKM unit pelayanan x 25

NRR Per Unsur

: Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

: NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 13 April 2018
Petugas Pengelola IKM

Nurdiani Risma Dewi, SKM
NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmgl@gmail.com Muntilan ✉ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Tempat Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,067	0,307
2	Prosedur	0,1	3,067	0,307
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,967	0,297
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,333	0,333
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,300	0,330
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,100	0,310
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,500	0,350
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,900	0,290
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,033	0,303
JUMLAH IKM				3,127

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 78,16
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK


2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Syukri, MPH
Peminda Tk.I
NIP. 19660251996031003

Muntilan, 13 April 2018
Kabid Pelayanan


dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 196809192006042002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ✉ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Tempat Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan
ALAMAT : RSUD Muntlan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	
7	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	
8	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
11	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
12	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	
13	4	3	2	4	3	4	3	4	1	3	
14	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	
16	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	
17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	
20	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
21	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
26	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	
27	3	4	4	4	3	4	4	4	1	3	
28	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
Jml per unsur:	92	92	89	100	90	99	93	105	87	91	
Jml kues terisi	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
NRR per unsur	3,067	3,067	2,967	3,333	3	3,3	3,1	3,5	2,9	3,0333	
NRR tertimbang per unsur	0,307	0,307	0,297	0,333	0,3	0,33	0,31	0,35	0,29	0,3033	
IKM UNIT PELAYANAN											3,127 *)
											78,167 **)

Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jml NRR IKM tertimbang
**) : IKM unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntlan, 13 April 2018
Petugas Pengelola IKM

Nurdiani Risma Dewi, SKM
NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ✉ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Tempat Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,067	0,307
2	Prosedur	0,1	3,067	0,307
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,967	0,297
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,333	0,333
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,300	0,330
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,100	0,310
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,500	0,350
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,900	0,290
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,033	0,303
JUMLAH IKM				3,127

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 78,16
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK


2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

M. M. Syukri, MPH
Perencana Tk.1
NIP. 19660118199603 1 003

Muntilan, 13 April 2018
KaBid Pelayanan


dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017

Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ☎ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Instalasi Bedah Sentral
ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	
4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
6	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	
7	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
8	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
12	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
14	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
15	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	3	3	4	4	3	1	3	
17	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	
18	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
20	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
21	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
23	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3	
24	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
28											
29											
30											
Jml per unsur:	78	85	93	91	81	90	92	96	86	83	
Jml kues terisi	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	
NRR per unsur	2,889	3,148	3,444	3,37	3	3,333	3,407	3,556	3,185	3,0741	
NRR tertimbang per unsur	0,289	0,315	0,344	0,337	0,3	0,333	0,341	0,356	0,319	0,3074	
IKM UNIT PELAYANAN											81,019 **)

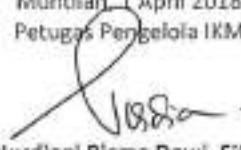
Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jml NRR IKM tertimbang
**) : IKM unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 1 April 2018
Petugas Pengelola IKM


Nurdiani Risma Dewi, S:IM



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmgl@gmail.com Muntilan ✉ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Bedah Sentral

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,889	0,289
2	Prosedur	0,1	3,148	0,315
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,444	0,344
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,370	0,337
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,333	0,333
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,407	0,341
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,556	0,356
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,185	0,319
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,074	0,307
JUMLAH IKM				3,241

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 81,01
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

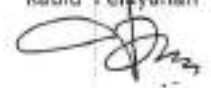
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Persyaratan

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Syukri, MPH
Revisi Tk. I
NIP. 19660115 199603 1 003

Muntilan, 1 April 2018
KaBid Pelayanan


dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan ✉ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Instalasi Ambulance dan Rujukan
ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
10	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
11	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	50	49	44	47	49	48	50	47	48	48	
Jml kues terisi	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
NRR per unsur	3,125	3,063	2,75	2,938	3,063	3	3,125	2,938	3	3	
NRR tertimbang per unsur	0,313	0,306	0,275	0,294	0,306	0,3	0,313	0,294	0,3	0,3	3,000 *)
IKM UNIT PELAYANAN											75,000 **)

Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jml NRR IKM tertimbang
**) : IKM unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntilan, 13 April 2018
Petugas Pengelola IKM

Nurdiani Risma Dewi, SKM
NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017

Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

e-mail rsudkabmgl@gmail.com Muntilan ☎ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Ambulance dan Rujukan

BULAN / TH : Januari-Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,125	0,313
2	Prosedur	0,1	3,063	0,306
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,750	0,275
4	Biaya/ Tarif	0,1	2,938	0,294
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,063	0,306
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,000	0,300
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,125	0,313
8	Maklumat Pelayanan	0,1	2,938	0,294
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,000	0,300
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,000

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 75,00
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Waktu Pelayanan



Muntilan, 13 April 2018
Kabid Pelayanan


dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 196809192006042002



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN**

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmgl@gmail.com Muntlan ☎ 56411

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB I TAHUN 2018**

UNIT PELAYANAN : Instalasi GIZI
ALAMAT : RSUD Muntlan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
2	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	
3	4	4	3	3	3	3	3	1	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	
6	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	
7	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	
10	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	
13	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
18	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
19	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	
20	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
21	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
22	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	
23	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
24	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
25	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	86	86	85	75	75	85	85	59	82	84	
Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	3,44	3,44	3,4	3	3	3,4	3,4	2,36	3,28	3,36	
NRR tertimbang per unsur	0,344	0,344	0,34	0,3	0,3	0,34	0,34	0,236	0,328	0,336	
IKM UNIT PELAYANAN											80,200 **)

Keterangan:

U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jml NRR IKM tertimbang
**) : IKM unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur X 0,1

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Muntlan, 13 April 2018
Petugas Pengelola IKM

Nurdiani Risma Dewi, SKM
NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

Jln. Kartini No. 13 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017
Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392
e-mail rsudkabmgf@gmail.com Muntilan ✉ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi GIZI

BULAN / TH : Januari - Maret 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,440	0,344
2	Prosedur	0,1	3,440	0,344
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,400	0,340
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,000	0,300
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,400	0,340
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,400	0,340
8	Maklumat Pelayanan	0,1	2,360	0,236
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,280	0,328
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,360	0,336
JUMLAH IKM				3,208

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 80,20
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK


2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Maklumat Pelayanan

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Syakri, MPH
Pembina Tk. I
NIP. 19660116-199603 1 003

Muntilan, 13 April 2018
Ka. Bid Pelayanan


dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 19680919 200604 2 002