

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

---

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

NO	NAMA	NILAI IKM 2018		KETERANGAN
		TB I	TB II	
1	INSTALASI PERSALINAN/ VK	84,23	81,56	Turun
2	INSTALASI NICU/ KENANGA	79,05	79,7	Naik
3	INSTALASI RAWAT JALAN( GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBSGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	80,39	82,1	Naik
4	INSTALASI RAWAT INAP ( MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	79,04	79,95	Naik
5	INSTALASI LABORATORIUM	77,4	80,81	Naik
6	INSTALASI GAWAT DARURAT	78,12	81,93	Naik
7	INSTALASI RADIOLOGI	80,6	78,61	Turun
8	INSTALASI FARMASI	74,27	75,28	Naik
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIK	78,65	73,9	Turun
10	INSTALASI CARE UNIT	79,11	82,33	Naik
11	INSTALASI KEAMANAN KETERTIBAN DAN PARKIR	64,25	76,45	Naik
12	INSTALASI BEDAH SENTRAL	81,01	75,8	Turun
13	INSTALASI GIZI	80,2	86,8	Naik
14	INSTALASI RUJUKAN DAN AMBULANCE	75	78,62	Naik
15	TPPRJ	78,16	75,53	Turun
16	PELAYANAN GAKIN	0	79,7	Baru Survei
<b>RATA-RATA</b>		<b>77,97</b>	<b>79,32</b>	<b>Naik</b>

**Keterangan**

Perbandingan Nilai Rata-Rata IKM Tribulan I dan Tribulan II Tahun 2018

### ANALISA NILAI IKM TRIBULAN II TAHUN 2018

NO	BAGIAN/INSTALASI	NILAI IKM	UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH
1	INSTALASI PERSALINAN/ VK	81,56	Unsur Persyaratan kurang komunikasi antara petugas dan pasien
2	INSTALASI NICU/ KENANGA	79,7	Unsur produk spesifikasi Jenis Pelayanan (kurang Sarana Prasarana)
3	INSTALASI RAWAT JALAN( GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBSGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	82,1	Unsur produk spesifikasi Jenis Pelayanan (nomor antrian terlalu lama dan tidak urut dalam pemanggilan, pembatasan pasien )
4	INSTALASI RAWAT INAP ( MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	79,95	Unsur produk spesifikasi Jenis Pelayanan (kurangnya sarana prasarana, Waktu pelayanan kurang tepat, kurang komunikasi antara petugas dan pasien
5	INSTALASI LABORATORIUM	80,81	Unsur produk spesifikasi Jenis Pelayanan (waktu Tunggu hasil yang kurang cepat)
6	INSTALASI GAWAT DARURAT	81,93	Unsur produk spesifikasi Jenis Pelayanan (kurang Sarana Prasarana)
7	INSTALASI RADIOLOGI	78,61	Unsur produk spesifikasi Jenis Pelayanan (Adanya kerusakan alat Rontgen sehingga pelayanan terganggu)
8	INSTALASI FARMASI	75,28	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Belum ada nomor keluhan pelanggan di loket farmasi)
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIK	73,9	Unsur Waktu Pelayanan (pelayanan lebih di percepat)
10	INSTALASI CARE UNIT	82,33	Unsur produk spesifikasi Jenis Pelayanan (kurang komunikasi antara petugas dan pasien)
11	INSTALASI KEAMANAN KETERTIBAN DAN PARKIR	76,45	Unsur Prosedur (pendaftaran yang terlalu lama)
12	INSTALASI BEDAH SENTRAL	75,8	Unsur Persyaratan (kurang komunikasi antara petugas dan pasien)
13	INSTALASI GIZI	86,8	Unsur maklumat pelayanan (kurang jelas menempatkan Maklumat Pelayanan)
14	INSTALASI RUJUKAN DAN AMBULANCE	78,62	Unsur maklumat pelayanan (belum ada Maklumat Pelayanan)
15	TPPRI	75,53	Unsur Persyaratan (kurang komunikasi antara petugas dan pasien)

16	PELAYANAN GAKIN	79,7	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Belum ada nomor keluhan pelanggan di tempat pelayanan Gakin)
----	-----------------	------	--



Mengetahui,  
Direktur RSUD Muntlan Kab. Magelang

dr. M. Syukri, MPH  
NIP. 19660115 199603 1 003

Ka. Bid. 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

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN RSUD MUNTILAN  
TB II TAHUN 2018

NO	INSTALASI	JUMLAH SURVEI	NILAI CAPAIAN
1	INSTALASI PERSALINAN/ VK	48	81,56
2	INSTALASI NICU/ KENANGA	50	79,7
3	INSTALASI RAWAT JALAN ( GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	70	82,1
4	INSTALASI RAWAT INAP ( MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	110	79,95
5	INSTALASI LABORATORIUM	49	80,81
6	INSTALASI GAWAT DARURAT	40	81,93
7	INSTALASI RADIOLOGI	18	78,61
8	INSTALASI FARMASI	35	75,28
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIK	25	73,9
10	INSTALASI CARE UNIT	15	82,33
11	INSTALASI KEAMANAN KETERTIBAN DAN PARKIR	24	76,45
12	INSTALASI BEDAH SENTRAL	25	75,8
13	INSTALASI GIZI	25	86,8
14	INSTALASI RUJUKAN DAN AMBULANCE	20	78,62
15	TPPRJ	28	75,53
16	PELAYANAN GAKIN	25	79,7
NILAI RATA-RATA			79,32

Mengetahui,  
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang  
  
dr. M. Syukri, MPH  
Pemimpin T.A.1  
NIP. 19660115 199603 1 003

Muntilan, 17 Juli 2018  
Ka. Bid Pelayanan  
  
dr. Ana Roechanah, Sp.PK  
NIP. 19680919 200604 2 002





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

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

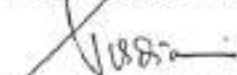
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	4	4	3	3	3	2	1	3	
8	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
9	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
11	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
15	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
17	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	
20	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
21	1	4	4	4	3	3	4	3	1	3	
22	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
23	1	1	4	4	3	3	4	4	2	3	
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
25	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
26	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
28	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
29	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
30	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
31	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	
32	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
33	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
34	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
35	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
36	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
37	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
41	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
45	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
47	3	4	4	3	3	4	3	4	1	4	
48	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
Jml per unsur:	142	150	167	162	144	162	154	173	154	158	
Jml kues terisi	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	
NRR per unsur	2,958	3,125	3,479	3,375	3	3,375	3,208	3,604	3,208	3,292	
NRR tertimbang per unsur	0,296	0,313	0,348	0,338	0,3	0,338	0,321	0,36	0,321	0,329	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>3,263</b> *)
											<b>81,563</b> **)

**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

Muntiri, 16 Juli 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 Persalinan

BULAN / TH : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BÓBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,958	0,296
2	Prosedur	0,1	3,125	0,313
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,479	0,348
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,375	0,338
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,375	0,338
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,208	0,321
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,604	0,360
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,208	0,321
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,292	0,329
JUMLAH IKM				3,263

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 81,56
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Persyaratan



Muntilan, 16 Juli 2018  
Kabid Pelayanan

dr. Ana Roehanah, 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 KEPUJIAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
TB II TAHUN 2018

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

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	4	4	4	3	3	4	3	1	4	3	
2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	
3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	
7	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
8	3	3	4	4	3	4	3	1	4	4	
9	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	
10	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	
11	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	
12	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	
18	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	
22	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	90	92	95	86	75	92	89	63	95	91	
Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	3,6	3,68	3,8	3,44	3	3,68	3,56	2,52	3,8	3,64	
NRR tertimbang per unsur	0,36	0,368	0,38	0,344	0,3	0,368	0,356	0,252	0,38	0,364	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>3,472 *)</b>
											<b>86,800 **)</b>

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, 17 Juli 2018  
Petugas Pengelola IKM

Nurdiani Risma Dewi, SKM  
NIP. 19870906 201001 2 021



LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi GIZI

BULAN / TH : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,600	0,360
2	Prosedur	0,1	3,680	0,368
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,800	0,380
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,440	0,344
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,680	0,368
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,560	0,356
8	Maklumat Pelayanan	0,1	2,520	0,252
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,800	0,380
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,640	0,364
JUMLAH IKM				3,472

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 86,80
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Maklumat Pelayanan



Muntilan, 17 Juli 2018  
Ka. Bid. 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 : Pelayanan Gakin  
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	4	4	3	4	4	4	1	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
6	3	3	4	4	3	3	3	1	3	2	
7	1	1	4	4	3	4	4	3	2	3	
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
10	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
11	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
13	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	
14	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
17	3	4	4	4	3	4	4	4	1	3	
18	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
20	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
21	2	3	3	4	3	4	4	3	1	3	
22	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	
23	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
24	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
25	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	77	78	85	86	74	85	81	84	72	75	
Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	3,08	3,12	3,4	3,44	2,96	3,4	3,24	3,36	2,88	3	
NRR tertimbang per unsur	0,308	0,312	0,34	0,344	0,296	0,34	0,324	0,336	0,288	0,3	3,188 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>79,700 **)</b>

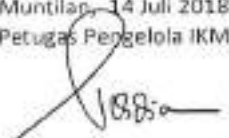
Keterangan:

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, 14 Juli 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 : Pelayanan Gakin

BULAN / TH : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,080	0,308
2	Prosedur	0,1	3,120	0,312
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,400	0,340
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,440	0,344
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,960	0,296
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,400	0,340
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,240	0,324
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,360	0,336
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,880	0,288
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,188

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,70
- 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. 19860115 199603 1 003

Muntilan, 14 Juli 2018  
Ka.Bid 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 II 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	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	60	60	61	63	60	61	60	60	79	65	
Jml kues terisi:	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
MRR per unsur	3	3	3,05	3,15	3	3,05	3	3	3,95	3,25	
NRR tertimbang per unsur	0,3	0,3	0,305	0,315	0,3	0,305	0,3	0,3	0,395	0,325	3,145 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>78,625 **)</b>

**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 Juli 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 Ambulance dan Rujukan

BULAN / TH : April-Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,000	0,300
2	Prosedur	0,1	3,000	0,300
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,050	0,305
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,150	0,315
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,050	0,305
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,000	0,300
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,000	0,300
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,950	0,395
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,250	0,325
<b>JUMLAH IKM</b>				<b>3,145</b>

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 78,62
- 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. Syukri, MPH  
Pembina Tk.I

NIP. 196601151996031003

Muntilan, 16 Juli 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 II 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	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	
2	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	
6	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
7	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
9	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
13	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
14	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	
15	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
17	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	
18	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	
21	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	
22	1	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
23	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
24	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
25	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	68	76	78	73	74	78	82	84	70	75	
Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	2,72	3,04	3,12	2,92	2,96	3,12	3,28	3,36	2,8	3	
NRR tertimbang per unsur	0,272	0,304	0,312	0,292	0,296	0,312	0,328	0,336	0,28	0,3	3,032 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>75,800 **)</b>

**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, 9 Juni 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 Bedah Sentral

BULAN / TH : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,720	0,272
2	Prosedur	0,1	3,040	0,304
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,120	0,312
4	Biaya/ Tarif	0,1	2,920	0,292
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,960	0,296
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,120	0,312
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,280	0,328
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,360	0,336
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,800	0,280
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,032

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 75,80
- 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  
Pembina Tek  
NIP. 19660115-199603 1 003

Muntilan, 9 Juni 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 II 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	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
4	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	
5	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
8	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
10	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
11	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
14	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	
16	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	
17	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	
18	1	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
19	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
21	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
23	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	
26	3	3	2	2	3	1	2	4	1	3	
27	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
29											
30											
Jml per unsur:	73	77	85	90	83	90	89	93	84	82	
Jml kues terisi	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	
NRR per unsur	2,607	2,75	3,036	3,214	2,964	3,214	3,179	3,321	3	2,9286	
NRR tertimbang per unsur	0,261	0,275	0,304	0,321	0,296	0,321	0,318	0,332	0,3	0,2929	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>75,536</b> **)

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, 14 Juli 2018  
 Petugas Pengelola IKM

*Nurdiani Risma Dewi*  
 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 : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,607	0,261
2	Prosedur	0,1	2,750	0,275
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,036	0,304
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,214	0,321
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,964	0,296
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,214	0,321
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,179	0,318
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,321	0,332
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,000	0,300
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,929	0,293
JUMLAH IKM				3,021

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 75,53
- 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  
PerhBina Tk.I  
NIP. 19660115 199603 1 003

Muntilan, 14 Juli 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 rsudkabmg1@gmail.com Muntilan 📍 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
TB II 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	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	1	3	2	3	3	3	4	3	3	
6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
7	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
11	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
13	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	
16	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	
18	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
19	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	
20	3	1	1	4	3	3	3	4	4	3	
21	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	71	66	68	76	72	75	74	82	76	74	
Jml kues terisi	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
NRR per unsur	2,958	2,75	2,833	3,167	3	3,125	3,083	3,417	3,167	3,0833	
NRR tertimbang per unsur	0,296	0,275	0,283	0,317	0,3	0,313	0,308	0,342	0,317	0,3083	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>76,458</b> **)

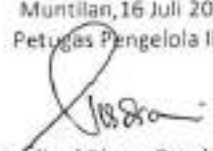
**Keterangan:**

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 Juli 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 KKP

BULAN / TH : April- Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,958	0,296
2	Prosedur	0,1	2,750	0,275
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,833	0,283
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,167	0,317
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,125	0,313
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,083	0,308
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,417	0,342
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,167	0,317
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,083	0,308
JUMLAH IKM				3,058

Kesimpulan:

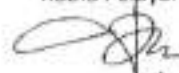
- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 76,45
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur *Prosedur*

Mengetahui,  
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang  
  
dr. M. Sukri, MPH  
Pejabat Tk.1  
NIP. 19660115 199603 1 003

Muntilan, 16 Juli 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 II 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	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
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	4	4	3	4	3	4	4	4	
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
7	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	
8	3	3	4	4	3	4	3	4	1	3	
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
10	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
11	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	
13	3	3	4	4	3	3	2	1	3	3	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	49	45	55	54	45	51	45	51	51	48	
Jml kues terisi	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	
NRR per unsur	3,267	3	3,667	3,6	3	3,4	3	3,4	3,4	3,2	
NRR tertimbang per unsur	0,327	0,3	0,367	0,36	0,3	0,34	0,3	0,34	0,34	0,32	3,293 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>82,333 **)</b>

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 Juli 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 : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,267	0,327
2	Prosedur	0,1	3,000	0,300
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,667	0,367
4	Blaya/ Tarif	0,1	3,600	0,360
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	3,000	0,300
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,400	0,340
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,400	0,340
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,200	0,320
JUMLAH IKM				3,293

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 82,33
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

Mengetahui,  
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang  
  
dr. M. Syukri, MPH  
Pembina T.I.  
NIP. 196601181996031003

Muntilan, 16 Juli 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 II 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	4	3	3	3	2	2	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	1	2	2	3	3	1	1	3	
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	1	2	4	4	2	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	
8	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
10	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
12	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
13	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
17	4	3	1	4	3	3	3	4	4	4	
18	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	
19	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	
20	3	2	4	2	3	3	3	2	1	3	
21	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
23	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	
25	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	78	73	69	80	71	76	77	70	71	74	
Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	3,12	2,92	2,76	3,2	2,84	3,04	3,08	2,8	2,84	2,96	
NRR tertimbang per unsur	0,312	0,292	0,276	0,32	0,284	0,304	0,308	0,28	0,284	0,296	2,956 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>73,900 **)</b>

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

Muntilan, 14 Juli 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 : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,120	0,312
2	Prosedur	0,1	2,920	0,292
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,760	0,276
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,200	0,320
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,840	0,284
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,040	0,304
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,080	0,308
8	Maklumat Pelayanan	0,1	2,800	0,280
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,840	0,284
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,960	0,296
JUMLAH IKM				2,956

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks  $\times$  25 = 73,90
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Waktu Pelayanan

Mengacahul,  
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang.  
  
dr. M. Syatri, MPH  
Rembisa TK.I  
NIP. 19560115 199603 1 003

Muntilan, 14 Juli 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 II Tahun 2018

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

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	1	3	3	4	3	3	3	4	1	3	
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
4	3	3	2	3	3	4	3	4	1	3	
5	3	4	3	4	4	4	1	2	2	2	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
7	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	
8	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
10	3	3	1	3	3	2	2	4	2	3	
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	
15	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	
16	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
17	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	2	4	3	1	1	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
22	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	
23	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
24	3	3	2	2	3	3	3	4	1	3	
25	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	
26	1	2	3	3	3	3	3	4	2	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	4	2	2	
30	1	3	2	4	3	3	3	4	2	3	
31	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	
32	4	3	4	4	3	4	4	4	1	3	
33	1	2	4	3	3	3	3	1	2	3	
34	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36											
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
Jml per unsur:	99	108	100	117	104	107	102	117	97	103	
Jml kues terisi	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
NRR per unsur	2,8286	3,0857	2,8571	3,3429	2,9714	3,0571	2,9143	3,3429	2,7714	2,9429	
NRR tertimbang per unsur	0,2829	0,3086	0,2857	0,3343	0,2971	0,3057	0,2914	0,3343	0,2771	0,2943	3,011 <sup>*)</sup>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>75,286<sup>**)</sup></b>

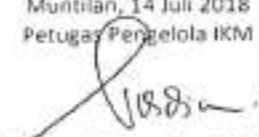
**Keterangan:**

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, 14 Juli 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 Farmasi

BULAN / TH : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,829	0,283
2	Prosedur	0,1	3,086	0,309
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,857	0,286
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,343	0,334
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,971	0,297
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,057	0,306
7	Perilaku Pelaksana	0,1	2,914	0,291
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,343	0,334
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,771	0,277
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,943	0,294
JUMLAH IKM				3,011

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 75,28
- 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  
Persepsi Tk.1  
NIP. 19660415 199603 1 003

Muntilan, 14 Juli 2018  
KaBid Pelayanan



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





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

UNIT PELAYANAN : Instalasi Radiologi  
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	2	3	3	3	3	4	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	2	3	3	3	4	4	3	1	3
9	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
10	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3
11	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
12	3	3	4	3	2	3	3	2	1	2
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
Jml per unsur:	54	54	57	59	53	57	58	62	58	54

Jml kues terisi	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
NRR per unsur	3	3	3,167	3,278	2,944	3,167	3,222	3,444	3,222	3	
NRR tertimbang per unsur	0,3	0,3	0,317	0,328	0,294	0,317	0,322	0,344	0,322	0,3	3,144 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>78,611 **)</b>

**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, 14 Juli 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 Radiologi

BULAN / TH : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,000	0,300
2	Prosedur	0,1	3,000	0,300
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,167	0,317
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,278	0,328
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,944	0,294
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,167	0,317
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,222	0,322
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,444	0,344
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,222	0,322
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,144

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 78,61
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

Mengetahui,  
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang



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

Muntilan, 14 Juli 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 II 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	4	3	3	3	3	4	3	4
2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
6	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
8	3	3	3	3	1	4	4	3	4	4
9	3	3	4	4	1	3	3	3	4	2
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3
12	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2
13	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3
14	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
18	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
19	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
20	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
21	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
22	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
23	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2
24	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
25	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
26	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
27	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
28	2	1	3	3	3	3	2	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
30	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
31	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
32	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
34	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
36	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3
37	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
38	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
39	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
41	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3
42	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
43	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
45	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
46	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
47	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
48	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
49	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3



50	3	3	2	4	3	3	3	4	1	3	
Jml per unsur:	147	149	164	159	144	167	157	183	165	159	
Jml kues terisi	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
NRR per unsur	2,94	2,98	3,28	3,18	2,88	3,34	3,14	3,66	3,3	3,18	
NRR tertimbang per unsur	0,294	0,298	0,328	0,318	0,288	0,334	0,314	0,366	0,33	0,318	3,188 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>79,700 **)</b>

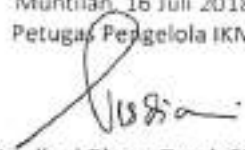
**Keterangan:**

UI 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 Juli 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 : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,940	0,294
2	Prosedur	0,1	2,980	0,298
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,280	0,328
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,180	0,318
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,880	0,288
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,340	0,334
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,140	0,314
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,660	0,366
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,300	0,330
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,180	0,318
<b>JUMLAH IKM</b>				<b>3,188</b>

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,70
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Xtengetahui,  
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

  
**dr. M. Syukri, MPH**  
Perabina Tk.1  
NIP. 19650115 199603 1 003

Muntilan, 16 Juli 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 II 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	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	
4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	
5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
8	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
11	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
12	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
13	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
14	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
15	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	
16	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	2	2	3	3	3	3	4	1	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	
20	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
23	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
24	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
26	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
27	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
30	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
36	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	
37	1	4	4	3	3	4	4	4	1	4	
38	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
Jml per unsur:	126	133	137	135	121	134	128	147	123	127	
Jml kues terisi	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
NRR per unsur	3,15	3,325	3,425	3,375	3,025	3,35	3,2	3,675	3,075	3,175	
NRR tertimbang per unsur	0,315	0,333	0,343	0,338	0,303	0,335	0,32	0,368	0,308	0,3175	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>81,938</b> **)

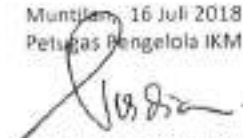
**Keterangan:**  
U1 s.d U10 : Unsur Pelayanan  
NRR : Nilai rata-rata  
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

**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

Muntiri, 16 Juli 2018  
Penasihat 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  
Fak (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 : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,150	0,315
2	Prosedur	0,1	3,325	0,333
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,425	0,343
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,375	0,338
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,025	0,303
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,350	0,335
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,200	0,320
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,675	0,368
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,075	0,308
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,175	0,318
JUMLAH IKM				3,278

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 81,93
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan



Muntilan, 16 Juli 2018  
KaBid Pelayanan

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



Jml per unsur:	148	154	152	169	148	160	155	178	167	153	
Jml kues terisi	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	
NRR per unsur	3,0204	3,1429	3,102	3,449	3,0204	3,2653	3,1633	3,6327	3,4082	3,1224	
NRR tertimbang per unsur	0,302	0,3143	0,3102	0,3449	0,302	0,3265	0,3163	0,3633	0,3408	0,3122	3,233 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>80,816 **)</b>

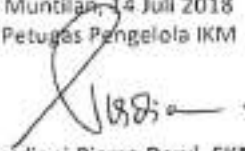
**Keterangan:**

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

Muntlaga, 14 Juli 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 : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,020	0,302
2	Prosedur	0,1	3,143	0,314
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,102	0,310
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,449	0,345
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,020	0,302
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,265	0,327
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,163	0,316
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,633	0,363
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,408	0,341
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,122	0,312
<b>JUMLAH IKM</b>				<b>3,233</b>

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 80,81
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Mengetahui,  
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

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

Muntilan, 14 Juli 2018  
KaBid Pelayanan

dr. Ana Roehanah, 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 II TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : Instalasi Rawat Inap

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	3	4	4	3	3
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
6	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
9	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3
12	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
13	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
14	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4
15	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
16	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
18	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
19	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
21	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3
26	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
27	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3
28	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
29	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
32	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
34	1	3	3	4	3	4	4	4	1	3
35	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3
36	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
37	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
39	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3
40	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
42	3	4	3	4	3	4	3	2	1	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3
44	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
45	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3
46	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
47	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3

48	1	2	2	4	2	3	3	3	1	2
49	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
50	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
51	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
52	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
53	3	3	4	4	3	3	4	4	1	4
54	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
55	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
57	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
58	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
59	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
61	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2
62	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3
63	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
64	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
65	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
67	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
68	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
69	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
70	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
71	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2
72	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
74	1	3	2	2	3	3	3	4	4	3
75	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
76	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
80	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	4	4	3	4	1	4	4	4
84	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
85	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
86	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
87	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
88	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
89	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2
90	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
91	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
94	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
95	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
97	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
100	3	4	4	4	3	4	4	4	1	2
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
103	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3
104	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
106	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
107	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
108	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
109	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4

110	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
Jml per unsur:	325	341	366	369	324	357	354	389	355	338	
Jml kues terisi	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
NRR per unsur	2,9545	3,1	3,3273	3,3545	2,9455	3,2455	3,2182	3,5364	3,2273	3,0727	
NRR tertimbang per unsur	0,2955	0,31	0,3327	0,3355	0,2945	0,3245	0,3218	0,3536	0,3227	0,3073	3,198 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>79,955 **)</b>

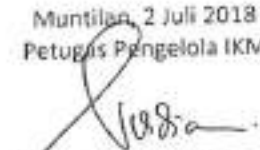
**Keterangan:**

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, 2 Juli 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 : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,955	0,295
2	Prosedur	0,1	3,100	0,310
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,327	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,355	0,335
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,945	0,295
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,245	0,325
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,218	0,322
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,536	0,354
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,227	0,323
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,073	0,307
JUMLAH IKM				3,198

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,95
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 2 Juli 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 rsudkabngl@gmail.com Muntilan ☎ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

TB II 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	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
6	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
7	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
8	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3
16	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
33	3	2	2	1	3	3	3	2	1	2
34	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
35	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
36	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
37	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3
38	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
41	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
42	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
45	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
46	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
50	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
52	3	3	4	3	3	4	4	1	4	3
53	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

56	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3
57	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
58	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
60	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3
65	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3
66	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
67	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
Jml per unsur:	217	231	226	236	216	238	238	253	216	228
Jml kues terisi	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
NRR per unsur	3,1	3,3	3,2286	3,3714	3,0857	3,4	3,4	3,6143	3,0857	3,2571
NRR tertimbang per unsur	0,31	0,33	0,3229	0,3371	0,3086	0,34	0,34	0,3614	0,3086	0,3257
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>3,284</b> *)
										<b>82,107</b> **)

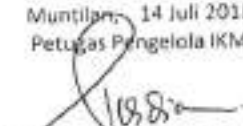
**Keterangan:**

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, 14 Juli 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 Rawat Jalan

BULAN / TH : April - Juni 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,100	0,310
2	Prosedur	0,1	3,300	0,330
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,229	0,323
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,371	0,337
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,086	0,309
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,400	0,340
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,400	0,340
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,614	0,361
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,086	0,309
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,257	0,326
JUMLAH IKM				3,284

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 82,10
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 14 Juli 2018  
Ka Bid Pelayanan  
  
dr. Ana Roehanah, Sp.PK  
NIP. 196809192006042002