

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

NO	INSTALASI	JUMLAH SURVEI	NILAI CAPAIAN
1	INSTALASI PERSALINAN/ VK	50	79,2
2	INSTALASI NICU/ KENANGA	50	81,55
3	INSTALASI RAWAT JALAN(GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBSGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	70	79,75
4	INSTALASI RAWAT INAP (MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	110	80,25
5	INSTALASI LABORATORIUM	48	75,62
6	INSTALASI GAWAT DARURAT	46	74,18
7	INSTALASI RADIOLOGI	25	79,3
8	INSTALASI FARMASI	45	79,27
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIK	29	78,01
10	INSTALASI CARE UNIT	14	80,71
11	INSTALASI KEAMANAN KETERTIBAN DAN PARKIR	8	76,56
12	INSTALASI BEDAH SENTRAL	17	81,61
13	INSTALASI GIZI	25	84,4
14	INSTALASI RUJUKAN DAN AMBULANCE	22	83,86
15	TPPRJ	25	78,5
16	PELAYANAN GAKIN	49	79,69
NILAI RATA-RATA			79,53



Muntilan, Nopember 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 III 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	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	
7	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
9	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	
10	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	
12	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
17	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
19	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	
20	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
21	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
22	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	
24	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
27	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
29	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	
30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
32	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
33	3	3	4	4	3	3	4	4	1	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
35	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
36	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
38	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
39	2	2	1	4	4	1	2	2	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
41	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
42	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
47	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
48	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
Jml per unsur:	150	151	165	167	142	159	154	173	167	156	
Jml kues terisi	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
NRR per unsur	3	3,02	3,3	3,34	2,84	3,18	3,08	3,46	3,34	3,12	
NRR tertimbang per unsur	0,3	0,302	0,33	0,334	0,284	0,318	0,308	0,346	0,334	0,312	*)
IKM UNIT PELAYANAN											79,200 **)

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

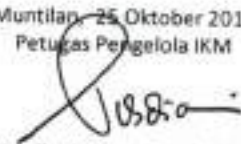
*)
**)
NRR Per Unsur

NRR tertimbang
per unsur

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

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

Muntian, 25 Oktober 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 : Juli - September 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	3,020	0,302
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,300	0,330
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,340	0,334
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,840	0,284
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,180	0,318
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,080	0,308
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,460	0,346
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,340	0,334
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,120	0,312
JUMLAH IKM				3,168

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,20
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 25 Oktober 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 III 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	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	3	3	3	3	3	3	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	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	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2
13	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
23	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
25	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
28	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2
29	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
32	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
35	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
37	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
39	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
40	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
42	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3
49	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
52	1	3	2	4	3	4	3	4	4	4
53	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
54	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3

56	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3
57	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
58	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
59	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
60	3	3	4	4	3	4	4	3	1	4
61	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
63	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
64	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2
65	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3
67	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Jml per unsur:	212	217	224	230	212	230	225	244	229	210
Jml kues terisi	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
NRR per unsur	3,0286	3,1	3,2	3,2857	3,0286	3,2857	3,2143	3,4857	3,2714	3
NRR tertimbang per unsur	0,3029	0,31	0,32	0,3286	0,3029	0,3286	0,3214	0,3486	0,3271	0,3

IKM UNIT PELAYANAN

3,190 *)

79,750 **)

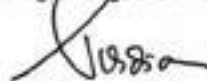
Keterangan:

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, 20 Oktober 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 : Juli - September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,029	0,303
2	Prosedur	0,1	3,100	0,310
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,200	0,320
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,286	0,329
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,029	0,303
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,286	0,329
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,214	0,321
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,486	0,349
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,271	0,327
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,190

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,75
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada **Unsur Sarana dan Prasarana**



Muntilan, 20 Oktober 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 rsudkabmgf@gmail.com Muntilan ✉ 56411

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

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

110	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
Jml per unsur:	323	347	375	377	329	359	350	378	360	333	
Jml kues terisi	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
NRR per unsur	2,9364	3,1545	3,4091	3,4273	2,9909	3,2636	3,1818	3,4364	3,2727	3,0273	
NRR tertimbang per unsur	0,2936	0,3155	0,3409	0,3427	0,2991	0,3264	0,3182	0,3436	0,3273	0,3027	3,210 *)
IKM UNIT PELAYANAN											80,250 **)

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 : 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, 25 Oktober 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 : Juli - September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,936	0,294
2	Prosedur	0,1	3,155	0,315
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,409	0,341
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,427	0,343
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,991	0,299
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,264	0,326
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,182	0,318
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,436	0,344
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,273	0,327
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,027	0,303
JUMLAH IKM				3,210

Kesimpulan:

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

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur **Persyaratan**



Muntilan, 25 Oktober 2018
KaBid Pelayanan

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

Jml per unsur:	143	146	144	148	139	146	146	152	149	139	
Jml kues terisi	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	
NRR per unsur	2,9792	3,0417	3	3,0833	2,8958	3,0417	3,0417	3,1667	3,1042	2,8958	
NRR tertimbang per unsur	0,2979	0,3042	0,3	0,3083	0,2896	0,3042	0,3042	0,3167	0,3104	0,2896	3,025 *)
IKM UNIT PELAYANAN											75,625 **)

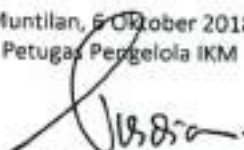
Keterangan:

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, 5 Oktober 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 : Juli-September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,979	0,298
2	Prosedur	0,1	3,042	0,304
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,000	0,300
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,083	0,308
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,896	0,290
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,042	0,304
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,042	0,304
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,167	0,317
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,104	0,310
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,896	0,290
JUMLAH IKM				3,025

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 75,62
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dan unsur **Sarana dan Prasarana**



Muntlan, 6 Oktober 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 III 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	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
11	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
16	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3
17	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
20	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
21	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3
22	3	3	2	2	3	3	4	3	1	3
23	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3
26	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3
31	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
32	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
33	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
34	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
35	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3
38	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
39	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3
40	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
41	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
46	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3
Jml per unsur:	138	139	138	141	141	146	140	138	111	133
Jml kues terisi	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
NRR per unsur	3	3,022	3	3,065	3,065	3,174	3,043	3	2,413	2,8913
NRR tertimbang per unsur	0,3	0,302	0,3	0,307	0,307	0,317	0,304	0,3	0,241	0,2891

2,967 *)

IKM UNIT PELAYANAN										74,185 **)
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------

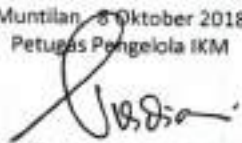
Keterangan:

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, 5 Oktober 2018
 Petugas Pengelola IKM



Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTLAN

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

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Gawat Darurat

BULAN / TH : Juli-September 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	3,022	0,302
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,000	0,300
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,065	0,307
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,065	0,307
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,174	0,317
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,043	0,304
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,000	0,300
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,413	0,241
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,891	0,289
JUMLAH IKM				2,967

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 74,18
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



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

50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
Jml per unsur:	156	155	166	169	151	161	155	185	177	156	
Jml kues terisi	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
NRR per unsur	3,12	3,1	3,32	3,38	3,02	3,22	3,1	3,7	3,54	3,12	
NRR tertimbang per unsur	0,312	0,31	0,332	0,338	0,302	0,322	0,31	0,37	0,354	0,312	3,262 *)
IKM UNIT PELAYANAN											81,550 **)

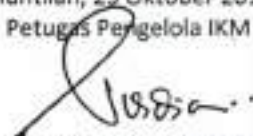
Keterangan:

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, 25 Oktober 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 : Juli-September 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	3,100	0,310
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,320	0,332
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,380	0,338
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,020	0,302
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,220	0,322
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,100	0,310
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,700	0,370
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,540	0,354
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,120	0,312
JUMLAH IKM				3,262

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 81,55
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 25 Oktober 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 III 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	3	3	3	4	4	4	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3
5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
6	3	4	4	3	3	4	4	4	1	4
7	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
8	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
9	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
10	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3
11	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
13	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
17	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
18	1	3	3	3	3	3	3	1	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3
23	3	4	2	3	3	4	4	4	1	3
24	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3
25	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4
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:	71	81	78	79	76	86	85	84	75	78

Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	2,84	3,24	3,12	3,16	3,04	3,44	3,4	3,36	3	3,12	
NRR tertimbang per unsur	0,284	0,324	0,312	0,316	0,304	0,344	0,34	0,336	0,3	0,312	3,172 *)
IKM UNIT PELAYANAN											79,300 **)

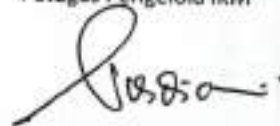
Keterangan:

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, 22 Oktober 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 : Juli-September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,840	0,284
2	Prosedur	0,1	3,240	0,324
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,120	0,312
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,160	0,316
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,040	0,304
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,440	0,344
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,400	0,340
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,360	0,336
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,000	0,300
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,120	0,312
JUMLAH IKM				3,172

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 79,30
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur **Persyaratan**



Muntilan, 22 Oktober 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 III 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	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
3	3	2	4	3	3	3	2	4	1	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	
9	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	
10	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	
11	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
13	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
14	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
15	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	
16	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
17	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
19	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
21	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
22	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	
23	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	
24	3	3	2	4	3	4	4	4	2	3	
25	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	
26	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	
27	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	4	3	4	3	4	4	1	2	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
36	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	
37	3	3	4	4	3	3	3	2	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	3	2	4	3	3	3	4	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
Jml per unsur:	134	137	134	156	133	145	140	159	150	139	
Jml kues terisi	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	
NRR per unsur	2,9778	3,0444	2,9778	3,4667	2,9556	3,2222	3,1111	3,5333	3,3333	3,0889	
NRR tertimbang per unsur	0,2978	0,3044	0,2978	0,3467	0,2956	0,3222	0,3111	0,3533	0,3333	0,3089	
IKM UNIT PELAYANAN											3,171 *)
											79,278 **)

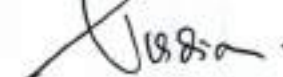
Keterangan:

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

Muntian, 25 Oktober 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 : Juli-September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,978	0,298
2	Prosedur	0,1	3,044	0,304
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,978	0,298
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,467	0,347
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,956	0,296
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,222	0,322
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,111	0,311
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,533	0,353
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,333	0,333
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,089	0,309
JUMLAH IKM				3,171

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 79,27
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 25 Oktober 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 III 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	2	2	4	2	3	4	4	4	2	
2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
9	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
10	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	
11	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	
12	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
16	3	3	2	4	3	3	3	4	1	3	
17	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	
18	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
25	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
27	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
28	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
29	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	
30											
Jml per unsur:	88	90	79	99	86	93	91	104	88	87	
Jml kues terisi	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	
NRR per unsur	3,034	3,103	2,724	3,414	2,966	3,207	3,138	3,586	3,034	3	
NRR tertimbang per unsur	0,303	0,31	0,272	0,341	0,297	0,321	0,314	0,359	0,303	0,3	
IKM UNIT PELAYANAN											78,017 **)

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 Nopember 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 : Juli-September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,034	0,303
2	Prosedur	0,1	3,103	0,310
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,724	0,272
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,414	0,341
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,966	0,297
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,207	0,321
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,138	0,314
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,586	0,359
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,034	0,303
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,121

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 78,01
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Waktu Pelayanan



Muntilan, 1 Nopember 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 III 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	4	3	3	3	3	4	4	
2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	
3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	
4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	
7	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
10	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	39	42	45	47	42	48	47	48	48	46	
Jml kues terisi	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
NRR per unsur	2,786	3	3,214	3,357	3	3,429	3,357	3,429	3,429	3,2857	
NRR tertimbang per unsur	0,279	0,3	0,321	0,336	0,3	0,343	0,336	0,343	0,343	0,3286	3,229 *)
IKM UNIT PELAYANAN											80,714 **)

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, 30 Oktober 2018
 Petugas Pengelola IKM

Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Care Unit
BULAN / TH : Juli-September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,786	0,279
2	Prosedur	0,1	3,000	0,300
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,214	0,321
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,357	0,336
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,429	0,343
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,357	0,336
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,429	0,343
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,429	0,343
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,286	0,329
JUMLAH IKM				3,229

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 80,71
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur **Persyaratan**



Muntilan, 20 Oktober 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 III TAHUN 2018**

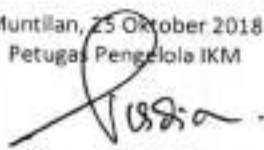
UNIT PELAYANAN : Instalasi KKP
 ALAMAT : RSUD Muntilan Kab. Magelang

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	
2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	
3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	
5	3	3	1	4	1	3	3	4	4	2	
6	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	
7	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	
8	4	3	2	4	3	3	3	4	4	2	
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	25	24	19	30	17	24	24	31	32	19	
Jml kues terisi	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
NRR per unsur	3,125	3	2,375	3,75	2,125	3	3	3,875	4	2,375	
NRR tertimbang per unsur	0,313	0,3	0,238	0,375	0,213	0,3	0,3	0,388	0,4	0,2375	3,063 *)
IKM UNIT PELAYANAN											76,563 **)

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, 25 Oktober 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 KKP

BULAN / TH : Juli-September 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	3,000	0,300
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,375	0,238
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,750	0,375
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,125	0,213
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,000	0,300
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,000	0,300
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,875	0,388
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	4,000	0,400
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,375	0,238
JUMLAH IKM				3,063

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 76,56
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 25 Oktober 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 KEPUJUAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB III 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	3	3	3	3	3	3	4	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	4	3	3	2	3	2	2	
6	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
7	3	3	2	4	3	3	3	1	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
9	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
11	3	3	4	4	2	3	4	2	1	2	
12	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	
13	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
14	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
15	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
17	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
22	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	72	79	77	86	76	76	78	84	82	75	
Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	2,88	3,16	3,08	3,44	3,04	3,04	3,12	3,36	3,28	3	
NRR tertimbang per unsur	0,288	0,316	0,308	0,344	0,304	0,304	0,312	0,336	0,328	0,3	3,140 *)
IKM UNIT PELAYANAN											78,500 **)

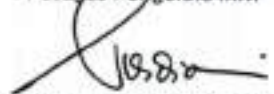
Keterangan:

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, 22 oktober 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 : Juli-September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,880	0,288
2	Prosedur	0,1	3,160	0,316
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,080	0,308
4	Blaya/ Tarif	0,1	3,440	0,344
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,040	0,304
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,040	0,304
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,120	0,312
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,360	0,336
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,280	0,328
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,140

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 78,50
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur **Persyaratan**



Muntilan, 22 oktober 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 Muntlan ✉ 56411

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

UNIT PELAYANAN : Instalasi Bedah Sentral
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
9	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
12	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
15	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	51	54	61	54	51	59	56	58	58	53	
Jml kues terisi	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	
NRR per unsur	3	3,176	3,588	3,176	3	3,471	3,294	3,412	3,412	3,1176	
NRR tertimbang per unsur	0,3	0,318	0,359	0,318	0,3	0,347	0,329	0,341	0,341	0,3118	3,265 *)
IKM UNIT PELAYANAN											81,618 **)

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, 22 Oktober 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 : Juli-September 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	3,176	0,318
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,588	0,359
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	3,471	0,347
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,294	0,329
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,412	0,341
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,412	0,341
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,118	0,312
JUMLAH IKM				3,265

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 81,61
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 22 Oktober 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 III 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	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
2	4	3	3	4	3	4	1	4	4	4	
3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
7	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
8	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
9	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
10	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
11	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
13	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
14	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
15	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
17	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
20	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
22	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	78	76	68	75	66	76	65	84	80	70	
Jml kues terisi	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	
NRR per unsur	3,545	3,455	3,091	3,409	3	3,455	2,955	3,818	3,636	3,1818	
NRR tertimbang per unsur	0,355	0,345	0,309	0,341	0,3	0,345	0,295	0,382	0,364	0,3182	3,355 *)
IKM UNIT PELAYANAN											83,864 **)

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, 22 Oktober 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 : Juli-September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,545	0,355
2	Prosedur	0,1	3,455	0,345
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,091	0,309
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,409	0,341
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,455	0,345
7	Perilaku Pelaksana	0,1	2,955	0,295
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,818	0,382
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,636	0,364
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,182	0,318
JUMLAH IKM				3,355

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 83,86
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur **Perilaku Pelaksana**



Muntilan, 22 Oktober 2018
Kabid Pelayanan

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

NRR per unsur	3,041	3,122	3,122	3,184	2,959	3,286	3,265	3,51	3,245	3,1429	
NRR tertimbang per unsur	0,304	0,312	0,312	0,318	0,296	0,329	0,327	0,351	0,324	0,3143	3,188 *)
IKM UNIT PELAYANAN											79,694 **)

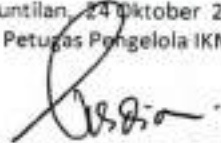
Keterangan:

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, 24 Oktober 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 rsudkabngl@gmail.com Muntilan ✉ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Pelayanan Gakin

BULAN / TH : Juli-September 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,041	0,304
2	Prosedur	0,1	3,122	0,312
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,122	0,312
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,184	0,318
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,959	0,296
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,286	0,329
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,265	0,327
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,510	0,351
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,245	0,324
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,143	0,314
JUMLAH IKM				3,188

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 79,69
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 24 Oktober 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 rsudkabmgl@gmail.com Muntilan ✉ 56411

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN
 TB III 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	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	86	87	87	94	76	88	83	80	93	80	
Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	3,44	3,48	3,48	3,36	3,04	3,52	3,32	3,2	3,72	3,2	
NRR tertimbang per unsur	0,344	0,348	0,348	0,336	0,304	0,352	0,332	0,32	0,372	0,32	
IKM UNIT PELAYANAN											84,400 **)

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, 31 Oktober 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 GIZI

BULAN / TH : Juli-September 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	3,480	0,348
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,480	0,348
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,360	0,336
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,040	0,304
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,520	0,352
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,320	0,332
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,200	0,320
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,720	0,372
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,200	0,320
JUMLAH IKM				3,376

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 84,40
- 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, 31 Oktober 2018
Ka. Bid Pelayanan

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