

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

NO	INSTALASI	JUMLAH SURVEI	NILAI CAPAIAN
1	INSTALASI PERSALINAN/ VK	49	85,1
2	INSTALASI NICU/ KENANGA	29	79,91
3	INSTALASI RAWAT JALAN(GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBSGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	77	79,02
4	INSTALASI RAWAT INAP (MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	105	80,81
5	INSTALASI LABORATORIUM	49	82,24
6	INSTALASI GAWAT DARURAT	50	81,25
7	INSTALASI RADIOLOGI	30	80,58
8	INSTALASI FARMASI	24	78,43
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIK	44	71,42
10	INSTALASI CARE UNIT	13	86,73
11	INSTALASI KEAMANAN KETERTIBAN DAN PARKIR	15	67,33
12	INSTALASI BEDAH SENTRAL	11	78,86
13	INSTALASI GIZI	25	83,7
14	INSTALASI RUJUKAN DAN AMBULANCE	25	77,5
15	TPPRJ	24	78,12
16	PELAYANAN GAKIN	50	83,75
NILAI RATA-RATA			79,67

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

dr. M. Syukri, MPH
Perwakilan Tkt
NIP. 19640215 199603 1 003

Muntilan, Februari 2019
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 Muntlan ☎ 56411

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB IV 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	2	3	3	
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
7	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
8	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
9	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
10	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
12	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
13	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
14	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
15	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
16	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
17	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
18	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
19	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	1	4	3	
21	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
26	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
27	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
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	4	4	4	4	4	4	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
34	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
40	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
41	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
42	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
43	3	1	2	4	2	3	3	3	1	3	
44	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	
45	1	4	3	4	3	4	3	3	3	2	
46	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	
47	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
48	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
49	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
50											
Jml per unsur:	153	161	170	174	153	180	165	176	177	159	
Jml kues terisi	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	
NRR per unsur	3,122	3,286	3,469	3,551	3,1224	3,673	3,367	3,592	3,612	3,245	
NRR tertimbang per unsur	0,312	0,329	0,347	0,355	0,3122	0,367	0,337	0,359	0,361	0,324	
IKM UNIT PELAYANAN											85,102 **)


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

Muntilan, 28 Januari 2019
Petugas Pengelola IKM


Nurdiani Risma Dewi, SKM
NIP. 19870906 201001 2 021

Kurangnya komunikasi antara petugas dan pasien
Petugas kurang ramah
Petugas kurang Sigap
Petugas banyak yang bercanda



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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,122	0,312
2	Prosedur	0,1	3,286	0,329
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,469	0,347
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,551	0,355
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,122	0,312
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,673	0,367
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,367	0,337
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,592	0,359
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,612	0,361
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,245	0,324
JUMLAH IKM				3,404

Kesimpulan:


- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 85,12
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 28 Januari 2019
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 IV 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	4	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
6	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
11	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
14	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2
15	3	3	4	4	3	4	3	4	1	3
16	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3
17	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
18	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
21	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
32	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3
36	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
40	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3
41	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
42	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3
43	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
47	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
48	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
50	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
51	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
52	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
54	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
55	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2

56	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
58	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
59	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	
60	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
61	3	3	2	4	3	3	3	4	1	3	
62	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
63	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	
64	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	
65	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
66	3	4	4	4	3	4	4	4	1	4	
67	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jml per unsur	233	241	236	252	231	252	246	268	247	228	
Jml kues terisi	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	
NRR per unsur	3,026	3,1299	3,0649	3,2727	3	3,2727	3,1948	3,4805	3,2078	2,961	
NRR tertimbang per unsur	0,3026	0,313	0,3065	0,3273	0,3	0,3273	0,3195	0,3481	0,3208	0,2961	
IKM UNIT PELAYANAN											3,161 *)
											79,026 **)

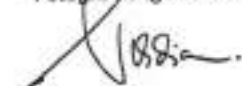
Keterangan:

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, 28 Januari 2019
 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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,026	0,303
2	Prosedur	0,1	3,130	0,313
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,065	0,306
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,273	0,327
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,273	0,327
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,195	0,319
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,481	0,348
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,208	0,321
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,961	0,296
JUMLAH IKM				3,161

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,02
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada Unsur Sarana dan Prasarana



Muntilan, 29 Januari 2019
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 IV 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	4	4	3	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	1
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
6	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
7	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
9	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	3	3	2	2	3	3	3	4	1	2
12	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
13	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
14	1	1	4	4	3	3	4	3	4	4
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
17	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	3	3	4	2	2	4	4	1	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
26	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
27	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3
28	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
32	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
33	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
35	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
36	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
37	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
38	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2
39	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
40	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2
41	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
42	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
43	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3
46	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3
47	3	4	4	4	3	4	4	4	1	4

110											
Jml per unsur:	314	332	359	356	315	343	347	357	350	321	
Jml kues terisi	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	
NRR per unsur	2,9905	3,1619	3,419	3,3905	3	3,2667	3,3048	3,4	3,3333	3,0571	
NRR tertimbang per unsur	0,299	0,3162	0,3419	0,339	0,3	0,3267	0,3305	0,34	0,3333	0,3057	3,232 *)
IKM UNIT PELAYANAN											80,810 **)

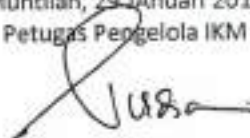
Keterangan:

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, 29 Januari 2019
 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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,990	0,299
2	Prosedur	0,1	3,162	0,316
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,419	0,342
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,390	0,339
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,267	0,327
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,305	0,330
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,400	0,340
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,333	0,333
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,057	0,306
JUMLAH IKM				3,232

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 **Persyaratan**



Muntilan, 29 Januari 2019
KaBid Pelayanan


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

Jml per unsur:	152	154	158	175	146	162	164	176	172	153	
Jml kues terisi	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	
NRR per unsur	3,102	3,1429	3,2245	3,5714	2,9796	3,3061	3,3469	3,5918	3,5102	3,1224	
NRR tertimbang per unsur	0,3102	0,3143	0,3224	0,3571	0,298	0,3306	0,3347	0,3592	0,351	0,3122	3,290 *)
IKM UNIT PELAYANAN											82,245 **)

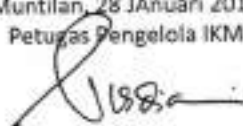
Keterangan:

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, 28 Januari 2019
 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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,102	0,310
2	Prosedur	0,1	3,143	0,314
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,224	0,322
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,571	0,357
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,980	0,298
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,306	0,331
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,347	0,335
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,592	0,359
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,510	0,351
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,122	0,312
JUMLAH IKM				3,290

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 82,24
- 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, 28 Januari 2019
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 IV 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	4	3	3	4	3	4	4	3
2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
6	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
9	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
10	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3
11	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	3	3	1	3	3	4	3	4	2	4
14	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
17	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
20	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2
25	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3
26	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
27	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
28	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
32	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
33	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
34	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
36	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3
40	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3
41	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
42	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4
46	3	3	4	2	3	3	3	4	1	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
49	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
50	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Jml per unsur:	162	160	161	162	164	162	158	181	152	163

Jml kues terisi	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
NRR per unsur	3,24	3,2	3,22	3,24	3,28	3,24	3,16	3,62	3,04	3,26	
NRR tertimbang per unsur	0,324	0,32	0,322	0,324	0,328	0,324	0,316	0,362	0,304	0,326	3,250 *)
IKM UNIT PELAYANAN											81,250 **)

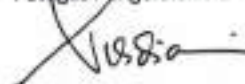
Keterangan:

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

Mutu Pelayanan:

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

Muntian, 29 Januari 2019
 Petugas Pengelola IKM



Nurdiani Risma Dewi, SKM
 NIP. 19870906 201001 2 021



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

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

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Gawat Darurat
BULAN / TH : Oktober - Desember 2018
1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,240	0,324
2	Prosedur	0,1	3,200	0,320
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,220	0,322
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,240	0,324
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,280	0,328
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,240	0,324
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,160	0,316
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,620	0,362
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,040	0,304
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,260	0,326
JUMLAH IKM				3,250

Kesimpulan:

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

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 26 Januari 2019
Kabid Pelayanan

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

50											
Jml per unsur:	88	89	95	95	82	92	89	110	99	88	
Jml kues terisi	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	
NRR per unsur	3,034	3,069	3,276	3,276	2,8276	3,172	3,069	3,793	3,414	3,034	
NRR tertimbang per unsur	0,303	0,307	0,328	0,328	0,2828	0,317	0,307	0,379	0,341	0,303	3,197 *)
IKM UNIT PELAYANAN											79,914 **)


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 kuesloner 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, 26 Januari 2019
 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 : Oktober - Desember 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	3,069	0,307
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,276	0,328
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,276	0,328
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,828	0,283
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,172	0,317
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,069	0,307
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,793	0,379
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,414	0,341
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,034	0,303
JUMLAH IKM				3,197

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 79,91
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 26 Januari 2019
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 IV 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	4	4	3	3	4	4	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
9	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
10	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	
13	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
15	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
16	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	
17	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	
18	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
19	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
20	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
21	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
23	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
28	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
30	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
Jml per unsur:	90	98	101	99	91	95	99	107	94	93	
Jml kues terisi	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
NRR per unsur	3	3,267	3,367	3,3	3,033	3,167	3,3	3,567	3,1333	3,1	
NRR tertimbang per unsur	0,3	0,327	0,337	0,33	0,303	0,317	0,33	0,357	0,3133	0,31	3,223 *)
IKM UNIT PELAYANAN											80,583 **)

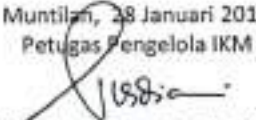
Keterangan:

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, 28 Januari 2019
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 Muntlan ✉ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Radiologi

BULAN / TH : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERKURSI/INDIKATOR		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,000	0,300
2	Prosedur	0,1	3,267	0,327
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,367	0,337
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,300	0,330
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,033	0,303
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,167	0,317
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,300	0,330
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,567	0,357
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,133	0,313
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,100	0,310
JUMLAH IKM				3,223

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 80,58
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntlan, 28 Januari 2019
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 IV 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	3	3	3	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
7	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	
8	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	
9	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	
10	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
11	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	69	71	72	73	72	73	71	89	85	78	
Jml kues terisi	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
NRR per unsur	2,875	2,9583	3	3,0417	3	3,0417	2,9583	3,7083	3,5417	3,25	
NRR tertimbang per unsur	0,2875	0,2958	0,3	0,3042	0,3	0,3042	0,2958	0,3708	0,3542	0,325	3,138 *)
IKM UNIT PELAYANAN											78,438 **)

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, 12 Februari 2019
 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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,875	0,288
2	Prosedur	0,1	2,958	0,296
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,000	0,300
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,042	0,304
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,042	0,304
7	Perilaku Pelaksana	0,1	2,958	0,296
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,708	0,371
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,542	0,354
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,250	0,325
JUMLAH IKM				3,138

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 78,43
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 12 Februari 2019
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 IV 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	4	4	4	3	3	3	4	4	4
2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4
3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3
5	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3
6	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3
7	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3
11	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
12	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
14	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3
18	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
19	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3
22	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
23	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3
25	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
30	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
32	3	1	2	3	3	3	3	4	4	3
33	2	2	2	3	3	2	2	3	1	4
34	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
35	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3
36	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3
37	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
38	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
39	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3
40	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
41	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3
42	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
43	3	1	2	4	3	3	4	1	3	3
44	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3
45										
46										
47										
48										
49										
50										
Jml per unsur:	132	98	91	118	134	138	139	141	127	139

Jml kues terisi	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	
NRR per unsur	3	2,227	2,068	2,682	3,045	3,136	3,159	3,205	2,886	3,1591	
NRR tertimbang per unsur	0,3	0,223	0,207	0,268	0,305	0,314	0,316	0,32	0,289	0,3159	2,857 *)
IKM UNIT PELAYANAN											71,420 **)

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, 28 Januari 2019
 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 Muntlan ✉ 56411

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi Rehabilitasi Medik

BULAN / TH : Oktober - Desember 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	2,227	0,223
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,068	0,207
4	Biaya/ Tarif	0,1	2,682	0,268
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,045	0,305
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,136	0,314
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,159	0,316
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,205	0,320
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,886	0,289
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,159	0,316
Jumlah IKM				2,857

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 71,42
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Waktu Pelayanan



Muntlan, 28 Januari 2019
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 IV 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	4	3	3	
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
6	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
7	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
8	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	43	44	47	48	39	46	46	48	47	43	
Jml kues terisi	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
NRR per unsur	3,308	3,385	3,615	3,692	3	3,538	3,538	3,692	3,615	3,3077	
NRR tertimbang per unsur	0,331	0,338	0,362	0,369	0,3	0,354	0,354	0,369	0,362	0,3308	3,469 *)
IKM UNIT PELAYANAN											86,731 **)

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 Januari 2019
 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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,308	0,331
2	Prosedur	0,1	3,385	0,338
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,615	0,362
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,692	0,369
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,538	0,354
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,538	0,354
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,692	0,369
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,615	0,362
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,308	0,331
JUMLAH IKM				3,469

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 86,73
- 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 Januari 2019
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 IV 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	3	3	3	3	4	3	3	
2	2	2	1	4	2	2	1	3	4	2	
3	2	3	1	2	3	3	2	2	4	2	
4	2	2	2	3	3	2	1	3	4	2	
5	3	2	1	4	4	2	1	3	2	2	
6	3	2	1	4	2	2	2	4	2	2	
7	3	3	1	4	2	2	2	4	2	2	
8	3	3	2	4	3	2	2	4	2	2	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
11	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
13	2	2	1	4	2	2	1	3	2	2	
14	3	2	2	4	2	3	1	4	2	3	
15	3	2	2	3	2	3	1	4	2	3	
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	41	38	28	53	41	38	29	54	45	37	
Jml kues terisi	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	
NRR per unsur	2,733	2,533	1,867	3,533	2,733	2,533	1,933	3,6	3	2,4667	
NRR tertimbang per unsur	0,273	0,253	0,187	0,353	0,273	0,253	0,193	0,36	0,3	0,2467	2,693 *)
IKM UNIT PELAYANAN											67,333 **)

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 Februari 2019
 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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,733	0,273
2	Prosedur	0,1	2,533	0,253
3	Waktu Pelayanan	0,1	1,867	0,187
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,533	0,353
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,733	0,273
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	2,533	0,253
7	Perilaku Pelaksana	0,1	1,933	0,193
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,600	0,360
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,000	0,300
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,467	0,247
JUMLAH IKM				2,693

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 67,33
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Waktu 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 IV 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	2	4	3	3	3	4	3	3	
2	4	3	4	4	3	3	4	2	1	3	
3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
5	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	
8	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	
9	1	3	4	4	3	3	3	4	2	3	
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
12	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
16	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
17	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
19	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	
22	3	3	4	4	3	1	3	2	1	3	
23	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	
24	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	68	74	82	83	73	72	75	82	69	72	
Jml kues terisi	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
NRR per unsur	2,833	3,083	3,417	3,458	3,042	3	3,125	3,417	2,875	3	
NRR tertimbang per unsur	0,283	0,308	0,342	0,346	0,304	0,3	0,313	0,342	0,288	0,3	
IKM UNIT PELAYANAN											78,125 **)

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, 28 Januari 2019
 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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,833	0,283
2	Prosedur	0,1	3,083	0,308
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,417	0,342
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,458	0,346
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,042	0,304
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,000	0,300
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,125	0,313
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,417	0,342
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,875	0,288
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,125

Kesimpulan:

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

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Persyaratan



Muntilan, 28 Januari 2019
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 Muntlan ☎ 56411

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB IV 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	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
5	3	1	2	4	2	3	3	3	1	3	
6	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	
7	1	4	3	4	3	4	3	3	3	2	
8	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	
9	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
10	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
11	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	29	33	35	38	31	40	35	39	34	33	
Jml kues terisi	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
NRR per unsur	2,636	3	3,182	3,455	2,818	3,636	3,182	3,545	3,091	3	
NRR tertimbang per unsur	0,264	0,3	0,318	0,345	0,282	0,364	0,318	0,355	0,309	0,3	3,155 *)
IKM UNIT PELAYANAN											78,864 **)

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

Muntlan, 28 Januari 2019
 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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	2,636	0,264
2	Prosedur	0,1	3,000	0,300
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,182	0,318
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,455	0,345
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,818	0,282
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,636	0,364
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,182	0,318
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,545	0,355
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,091	0,309
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,155

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 78,86
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 28 Januari 2019
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 IV 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	4	
2	3	3	3	3	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	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	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
12	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
13	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	
14	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
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	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	79	81	78	76	77	77	75	75	80	77	
Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	3,16	3,24	3,12	3,04	3,08	3,08	3	3	3,2	3,08	
NRR tertimbang per unsur	0,316	0,324	0,312	0,304	0,308	0,308	0,3	0,3	0,32	0,308	
IKM UNIT PELAYANAN											77,500 **)

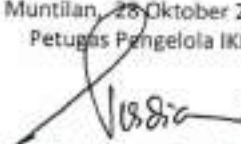
Keterangan:

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, 28 Oktober 2019
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 : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,160	0,316
2	Prosedur	0,1	3,240	0,324
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,120	0,312
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,040	0,304
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,080	0,308
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,080	0,308
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	3,200	0,320
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,080	0,308
JUMLAH IKM				3,100

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 77,50
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur **Perilaku Pelaksana dan Maklumat Pelayanan**



Muntilan, 28 Januari 2019
Kabid Pelayanan

dr. Ana Roechanah, Sp.PK
NIP. 196809192006042002



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

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

Fax (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392

e-mail rsudkabmgl@gmail.com Muntilan ✉ 56411

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TB IV 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	3	3	3	3	2	2	4	4	3
2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4
8	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
9	3	3	2	4	3	3	3	4	1	3
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
14	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
16	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
23	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
24	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3
25	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
27	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4
28	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
32	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2
38	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
40	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
42	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
45	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
46	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
47	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
48	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
Jml per unsur:	154	165	168	179	152	167	161	191	177	161

Jml kues terisi	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
NRR per unsur	3,08	3,3	3,36	3,58	3,04	3,34	3,22	3,82	3,54	3,22	
NRR tertimbang per unsur	0,308	0,33	0,336	0,358	0,304	0,334	0,322	0,382	0,354	0,322	3,350 *)
IKM UNIT PELAYANAN											83,750 **)

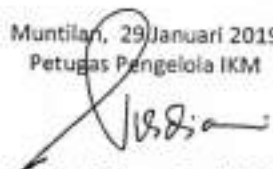
Keterangan:

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, 29 Januari 2019
 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 : Pelayanan Gakin

BULAN / TH : Oktober - Desember 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	3,300	0,330
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,360	0,336
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,580	0,358
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,040	0,304
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,340	0,334
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,220	0,322
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,820	0,382
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,540	0,354
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,220	0,322
JUMLAH IKM				3,350

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 83,75
- 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, 29 Januari 2019
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 KEPUJASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
 DAN PER UNSUR PELAYANAN
 TB IV 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	4	3	4	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
5	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	
6	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	
7	3	3	4	3	3	3	3	4	1	4	
8	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	
9	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
10	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
12	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
13	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
14	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
15	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
16	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
25	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
26											
27											
28											
29											
30											
Jml per unsur:	87	86	92	81	75	87	82	93	72	82	
Jml kues terisi	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
NRR per unsur	3,48	3,44	3,68	3,24	3	3,48	3,28	3,72	2,88	3,28	
NRR tertimbang per unsur	0,348	0,344	0,368	0,324	0,3	0,348	0,328	0,372	0,288	0,328	
IKM UNIT PELAYANAN											83,700 **)

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 Januari 2019
 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 KEPUJASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : Instalasi GIZI

BULAN / TH : Oktober - Desember 2018

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,480	0,348
2	Prosedur	0,1	3,440	0,344
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,680	0,368
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,240	0,324
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,000	0,300
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,480	0,348
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,280	0,328
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,720	0,372
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,880	0,288
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,280	0,328
JUMLAH IKM				3,348

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x 25 = 83,70
- Mutu pelayanan = A
- Kinerja unit pelayanan = SANGAT BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 30 Januari 2019
Ka. Bid. Pelayanan

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