

LAPORAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
INSTALASI GAWAT DARURAT,
INSTALASI RAWAT JALAN,
DAN INSTALASI RAWAT INAP
RSUD MUNTILAN KAB. MAGELANG
TRIBUNAN II
TAHUN 2019



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN
KABUPATEN MAGELANG

Jln. Kartini No. 13 ☎Informasi(0293) 587004 ☎Sekretariat (0293) 587017 Fax (0293) 58701
☎IGD (0293) 585392 e-mail rsudkabmg@gmail.com Muntilan 56411



Muntilan, 24 Juli 2019

Nomor : 445.64/1867/48/2019

Lampiran : 1 (satu) bendel

Perihal : Monev IKM Tribulan II Tahun 2019

Kepada Yth.:

Di-

MUNTILAN

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan RSUD Muntilan Kabupaten Magelang, Bersama ini kami sampaikan hasil penilaian IKM Tribulan II Tahun 2019 sebagaimana terlampir. Untuk itu mohon kepada masing-masing Instalasi untuk dapat memperbaiki unsur-unsur yang masih kurang dan melaporkan hasil tindak lanjut IKM. Laporan hasil tindak lanjut IKM disampaikan ke Bidang Pelayanan paling lambat 30 hari setelah surat ini diterima.

Demikian untuk menjadi perhatian dan terima kasih.

Direktur RSUD Muntilan
Kabupaten Magelang



Tembusan :

1. Ka. Bag. Tata Usaha
2. Ka. Bid. Pelayanan
3. Ka. Bid. Penunjang

**MONITORING IKM RSUD MUNTILAN KABUPATEN MAGELANG
TAHUN 2019**

NO	NAMA	NILAI IKM		KET
		TB I	TB II	
1	INSTALASI RAWAT JALAN(GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBSGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	76,03	80,11	Naik
2	INSTALASI RAWAT INAP (MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	80,65	80,17	Turun
3	INSTALASI GAWAT DARURAT	91,37	76,88	Turun
TOTAL		82,68	79,05	Turun

Keterangan

Perbandingan Nilai IKM Tribulan II Tahun 2019 dengan Nilai IKM Tribulan 1 Tahun 2019

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntlan Kab. Magelang



Ka. Bid. Pelayanan

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

ANALISA NILAI IKM TRIBULAN II TAHUN 2019

NO	BAGIAN/INSTALASI	NILAI IKM	UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH	TINDAK LANJUT	PARAF dan NAMA
1	INSTALASI RAWAT JALAN (GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	80,11	Unsur Waktu Pelayanan Ruang Tunggu Terlalu Sempit , Waktu Tunggu terlalu lama		
2	INSTALASI RAWAT INAP (MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	80,17	Unsur Persyaratan Kebersihan kamar mandi dan ruangan kurang Petugas kurang ramah Pengunjung terlalu banyak saat malam hari sehingga mengganggu pasien apalagi saat pengunjung membawa anak kecil Hasil Laborat terlalu lama, Jam istirahat perawat harus ada yang stand by di nurse station jangan dibiarkan kosong, Chanel TV di kelas VIP kualitas buruk gambar tidak jelas.		
3	INSTALASI GAWAT DARURAT	76,88	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Belum ada nomor SMS Keluhan Pelanggan di tempet tersebut.		

Mengerahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang



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

Ka. Bid. Pelayanan

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



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN

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

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN RSUD MUNTILAN
TB II TAHUN 2019

NO	INSTALASI	JUMLAH SURVEI	NILAI CAPAIAN
1	INSTALASI RAWAT JALAN(GIGI, BEDAH, ANAK, SARAF, THT, MATA, OBSGYN, DALAM, ORTHOPEDI)	68	80,11
2	INSTALASI RAWAT INAP (MENUR, ASTER, SERUNI, GLADIOL, FLAMBOYAN, DAHLIA, MAWAR, ANGGREK)	115	80,17
3	INSTALASI GAWAT DARURAT	48	76,88
NILAI RATA-RATA			79,05

Mengetahui,
Direktur RSUD Muntilan Kab. Magelang

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

Muntilan, 23 Juli 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 II TAHUN 2019

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

56	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
57	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
59	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3
60	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
62	3	4	1	2	3	4	3	2	2	2
63	3	3	1	4	2	3	3	3	3	2
64	4	4	2	4	2	4	4	2	2	1
65	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
66	3	3	3	3	3	3	1	2	1	4
67	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
69										
70										
71										
72										
73										
74										
75										
76										
77										
78										
79										
80										
81										
82										
Jml per unsur:	210	217	199	230	202	228	214	239	237	203
Jml kues terisi	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
NRR per unsur	3,0882	3,1912	2,9265	3,3824	2,9706	3,3529	3,1471	3,5147	3,4853	2,9853
NRR tertimbang per unsur	0,3088	0,3191	0,2926	0,3382	0,2971	0,3353	0,3147	0,3515	0,3485	0,2985
IKM UNIT PELAYANAN										3,204 *)
										80,110 **)

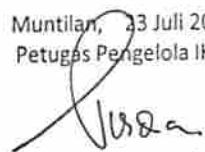
Keterangan:

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, 23 Juli 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 : Instalasi Rawat Jalan

BULAN / TH : April - Juni 2019

1. Indeks per unsur pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,088	0,309
2	Prosedur	0,1	3,191	0,319
3	Waktu Pelayanan	0,1	2,926	0,293
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,382	0,338
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	2,971	0,297
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,353	0,335
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,147	0,315
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,515	0,351
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,485	0,349
10	Sarana dan Prasarana	0,1	2,985	0,299
JUMLAH IKM				3,204

Kesimpulan:


- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 80,11
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada Unsur Waktu Pelayanan



Muntilan, 23 Juli 2019
Ka.Bid Pelayanan


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

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

110	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
111	4	1	2	4	4	3	4	3	4	3	
112	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
113	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
114	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
115	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	
116											
117											
118											
Jml per unsur:	346	358	388	398	347	374	372	391	366	348	
Jml kues terisi	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	
NRR per unsur	3,0087	3,113	3,3739	3,4609	3,0174	3,2522	3,2348	3,4	3,1826	3,0261	
NRR tertimbang per unsur	0,3009	0,3113	0,3374	0,3461	0,3017	0,3252	0,3235	0,34	0,3183	0,3026	3,207 *)
IKM UNIT PELAYANAN											80,174 **)

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, 11 Juli 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 : April - Juni 2019

1. Indeks per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	PERHITUNGAN		
		BOBOT	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	0,1	3,009	0,301
2	Prosedur	0,1	3,113	0,311
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,374	0,337
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,461	0,346
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,017	0,302
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,252	0,325
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,235	0,323
8	Maklumat Pelayanan	0,1	3,400	0,340
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	3,183	0,318
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,026	0,303
JUMLAH IKM				3,207

Kesimpulan:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 80,17
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur Persyaratan



Muntilan, 11 Juli 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 II TAHUN 2019

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	2	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
8	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
14	3	3	4	4	3	3	4	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	1	1	3
18	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
19	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3
20	3	3	4	4	3	3	4	1	1	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
23	3	3	3	4	4	4	3	2	1	3
24	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3
25	1	2	3	3	3	3	3	1	1	3
26	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3
27	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3
28	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4
31	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4
34	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
37	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
38	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3
39	3	3	2	4	3	3	3	4	1	3
40	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3
41	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3
42	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
43	3	3	3	4	3	4	4	3	1	3
44	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
47	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
49										
50										
Jml per unsur:	143	149	157	163	151	155	155	136	123	144

Jml kues terisi	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	
NRR per unsur	2,979	3,104	3,271	3,396	3,146	3,229	3,229	2,833	2,563	3	
NRR tertimbang per unsur	0,298	0,31	0,327	0,34	0,315	0,323	0,323	0,283	0,256	0,3	3,075 *)
IKM UNIT PELAYANAN											76,875 **)

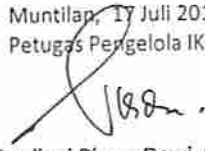
Keterangan:

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

Mutu Pelayanan:

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

Muntilan, 17 Juli 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 : April - Juni 2019

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	3,104	0,310
3	Waktu Pelayanan	0,1	3,271	0,327
4	Biaya/ Tarif	0,1	3,396	0,340
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,1	3,146	0,315
6	Kompetensi Pelaksana	0,1	3,229	0,323
7	Perilaku Pelaksana	0,1	3,229	0,323
8	Maklumat Pelayanan	0,1	2,833	0,283
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	0,1	2,563	0,256
10	Sarana dan Prasarana	0,1	3,000	0,300
JUMLAH IKM				3,075

Kesimpulan:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x 25 = 76,87
- b. Mutu pelayanan = B
- c. Kinerja unit pelayanan = BAIK

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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



Muntilan, 17 Juli 2019
KaBid Pelayanan

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