

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.II TAHUN 2020
INSTALASI GIZI**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario Wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
16	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
20	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
JML Unsur	85	90	90	94	93	93	89	95	98	
NRR/unsur	3.4	3.6	3.6	3.76	3.72	3.72	3.56	3.8	3.92	
NRR tertbg/unsur	0.374	0.396	0.396	0.414	0.409	0.409	0.392	0.418	0.4312	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 90.97

KESIMPULAN : Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan : A (SANGAT BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25
NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner
NRR tertimbang : NRR/Unsur * 0.11

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
B (Baik) : 76.61 - 88.30
C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3.4
U2	Prosedur	3.6
U3	Waktu Pelayanan	3.6
U4	Biaya / tarif	3.76
U5	Produk layanan	3.72
U6	Kompetensi pelaksana	3.72
U7	Perilaku pelaksana	3.56
U8	Sarana dan Prasarana	3.8
U9	Penanganan pengaduan,saran & masukan	3.92

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.II TAHUN 2020
INSTALASI RAWAT INAP**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario Wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
7	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
18	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
JML Unsur	90	89	89	92	91	90	97	93	97	
NRR/unsur	3.6	3.56	3.56	3.68	3.64	3.6	3.88	3.72	3.88	
NRR tertbg/unsu	0.396	0.3916	0.3916	0.4048	0.4004	0.396	0.4268	0.409	0.427	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 91.08

KESIMPULAN: Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan : A (SANGAT BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25
NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang
NRR tertimbang : NRR/Unsur * 0.11

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3.6
U2	Prosedur	3.56
U3	Waktu Pelayanan	3.56
U4	Biaya / tarif	3.68
U5	Produk layanan	3.64
U6	Kompetensi pelaksana	3.6
U7	Perilaku pelaksana	3.52
U8	Sarana dan Prasarana	3
U9	Anggaran pengaduan, saran & masu	3.96

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
B (Baik) : 76.61 - 88.30
C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.II TAHUN 2020
INSTALASI RAWAT JALAN**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
10	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
25	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
JML Unsur	89	93	87	85	95	93	96	95	97	
NRR/unsur	3.56	3.72	3.48	3.4	3.8	3.72	3.84	3.8	3.88	
NRR tertbg/	0.3916	0.409	0.383	0.374	0.418	0.4092	0.4224	0.418	0.427	
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga									*)	3.65
									**)	91.30

KESIMPULAN : Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan adalah : A (SANGAT BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

**) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25

NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang diisi

NRR tertimb : NRR/Unsur * 0.11

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3.56
U2	Prosedur	3.72
U3	Waktu Pelayanan	3.48
U4	Biaya / tarif	3.4
U5	Produk layanan	3.8
U6	Kompetensi pelaksana	3.72
U7	Perilaku pelaksana	3.84
U8	Sarana dan Prasarana	3.8
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.88

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.II TAHUN 2020
INSTALASI GAWAT DARURAT**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario Wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	
2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
15	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
16	2	2	3	3	2	3	3	2	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	2	3	3	3	3	3	2	2	
19	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
20	2	3	3	2	3	3	3	2	2	
21	2	3	3	2	3	2	3	2	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	2	3	3	3	3	1	
JML Unsur	77	79	77	74	77	82	84	73	78	
NRR/unsur	3.08	3.16	3.08	2.96	3.08	3.28	3.36	2.92	3.12	
NRR tertbg/	0.3388	0.3476	0.3388	0.3256	0.3388	0.3608	0.3696	0.3212	0.3432	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 77.11

KESIMPULAN : Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan : B (BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25
NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimb : NRR/Unsur * 0.11

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Ba : 88.31 - 100.00
B (Baik) : 76.61 - 88.30
C (Kurang Ba : 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3.08
U2	Prosedur	3.16
U3	Waktu Pelayanan	3.08
U4	Biaya / tarif	2.96
U5	Produk layanan	3.08
U6	Kompetensi pelaksana	3.28
U7	Perilaku pelaksana	3.36
U8	Sarana dan Prasarana	2.92
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.12

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.II TAHUN 2020
INSTALASI RADIOLOGI**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario Wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
13	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JML Unsur	97	97	95	95	96	96	99	95	96	
NRR/unsur	3.88	3.88	3.8	3.8	3.84	3.84	3.96	3.8	3.84	
NRR tertbg/	0.4268	0.4268	0.418	0.418	0.4224	0.4224	0.4356	0.418	0.4224	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 95.26

KESIMPULAN: Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga : A (SANGAT BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25
NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimb: NRR/Unsur * 0.11

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Ba : 88.31 - 100.00
B (Baik : 76.61 - 88.30
C (Kurang Ba : 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik : 25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3.88
U2	Prosedur	3.88
U3	Waktu Pelayanan	3.8
U4	Biaya / tarif	3.8
U5	Produk layanan	3.84
U6	Kompetensi pelaksana	3.84
U7	Perilaku pelaksana	3.96
U8	Sarana dan Prasarana	3.8
U9	nganan pengaduan, saran & mas	3.84

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.II TAHUN 2020
INSTALASI LABORATORIUM**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario Wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
14	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
JML Unsur	81	81	80	81	82	96	96	95	100	
NRR/unsur	3.24	3.24	3.2	3.24	3.28	3.84	3.84	3.8	4	
NRR tertbg/unsur	0.3564	0.3564	0.352	0.356	0.361	0.4224	0.422	0.418	0.44	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										3.48
										**) 87.12

KESIMPULAN : Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga: B (BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25
NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner ya
NRR tertimbang : NRR/Unsur * 0.11

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
B (Baik) : 76.61 - 88.30
C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3.24
U2	Prosedur	3.24
U3	Waktu Pelayanan	3.2
U4	Biaya / tarif	3.24
U5	Produk layanan	3.28
U6	Kompetensi pelaksana	3.84
U7	Perilaku pelaksana	3.84
U8	Sarana dan Prasarana	3.8
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	4

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.I TAHUN 2020
INSTALASI FARMASI**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario Wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	4	4	3	3	4	4	4	3		
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4		
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
7	3	3	3	2	3	3	3	4	4		
8	4	4	4	3	3	3	3	3	1		
9	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
17	4	3	3	3	3	1	4	3	4		
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
19	4	4	3	3	3	3	4	4	4		
20	4	4	3	3	3	3	4	4	4		
21	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	4	4	4	3	3	3	4	4	4		
JML Unsur	92	91	91	87	88	80	94	94	94		
NRR/unsur	3.68	3.64	3.64	3.48	3.52	3.2	3.76	3.76	3.76		
NRR tertbg/unsur	0.4048	0.4004	0.4004	0.3828	0.3872	0.352	0.4136	0.4136	0.4136	*)	
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										89.21	**)

KESIMPULAN : Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga : A (SANGAT BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25
NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang
NRR tertimbang : NRR/Unsur * 0.11

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
B (Baik) : 76.61 - 88.30
C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3.68
U2	Prosedur	3.64
U3	Waktu Pelayanan	3.64
U4	Biaya / tarif	3.48
U5	Produk layanan	3.52
U6	Kompetensi pelaksana	3.2
U7	Perilaku pelaksana	3.76
U8	Sarana dan Prasarana	3.76
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.76

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.II TAHUN 2020
INSTALASI REHABILITASI MEDIK**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario Wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
12	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
20	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
24	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
JML Unsur	98	98	94	91	89	89	91	82	92	
NRR/unsur	3.92	3.92	3.76	3.64	3.56	3.56	3.64	3.28	3.68	
NRR tertbg/unsur	0.431	0.4312	0.4136	0.4	0.3916	0.3916	0.4004	0.3608	0.4048	
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga									**)	90.64

KESIMPULAN : Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan : A (SANGAT BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
) : Jumlah NRR IKM tertimbang
) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25
NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner ya
NRR tertimbang : NRR/Unsur * 0.11

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
B (Baik) : 76.61 - 88.30
C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3.92
U2	Prosedur	3.92
U3	Waktu Pelayanan	3.76
U4	Biaya / tarif	3.64
U5	Produk layanan	3.56
U6	Kompetensi pelaksana	3.56
U7	Perilaku pelaksana	3.64
U8	Sarana dan Prasarana	3.28
U9	anganan pengaduan, saran & masuk	3.68

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN II TAHUN 2020**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario wirawan Salatiga
ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3.25	3.5	3.25	3.375	3.25	3.875	3.75	3.625	3.75	
2	3.375	3.5	3.125	3.5	3.5	3.375	3.625	3.5	3.75	
3	3.375	3.25	3.25	3.25	3.25	3.625	3.75	3.5	3.75	
4	3.5	3.5	3.375	3.5	3.375	3.5	3.75	3.5	3.75	
5	3.5	3.625	3.625	3.625	3.625	3.625	3.75	3.25	3.875	
6	3.75	3.75	3.75	3.5	3.875	3.75	4	3.875	4	
7	3.5	3.5	3.5	3.25	3.625	3.625	3.75	3.875	4	
8	3.75	3.75	3.75	3.375	3.375	3.625	3.625	3.75	3.5	
9	3.375	3.5	3.5	3.625	3.75	3.5	3.75	3.875	3.875	
10	3.75	3.625	3.625	3.625	3.75	3.5	3.875	3.75	3.625	
11	3.625	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.875	3.75	3.875	
12	3.375	3.625	3.375	3.375	3.625	3.75	3.75	3.5	4	
13	3.75	3.75	3.625	3.5	3.5	3.875	3.875	3.375	3.875	
14	3.875	3.75	3.75	3.875	3.75	3.875	3.875	3.875	3.625	
15	3.5	3.375	3.625	3.375	3.5	3.625	3.625	3.25	3.75	
16	3.25	3.5	3.375	3.75	3.5	3.5	3.75	3.625	3.625	
17	3.625	3.625	3.625	3.5	3.5	3.25	3.625	3.5	3.75	
18	3.875	3.75	3.5	3.625	3.75	3.5	3.625	3.625	3.625	
19	3.875	3.875	3.625	3.625	3.5	3.625	3.75	3.75	3.75	
20	3.375	3.625	3.25	3.25	3.5	3.375	3.625	3.625	3.75	
21	3.125	3.5	3.5	3.5	3.5	3.375	3.75	3.5	3.875	
22	3.625	3.625	3.5	3.5	3.625	3.875	3.875	3.875	4	
23	3.5	3.375	3.5	3.5	3.375	3.25	3.375	3.25	3.25	
24	3.625	3.625	3.5	3.625	3.5	3.5	3.5	3.5	3.75	
25	3.5	3.5	3.625	3	3.625	3.75	3.75	3.75	3.625	
JML Unsur	88.625	89.75	87.875	87.375	88.875	89.875	93.25	90.25	94	
NRR/unsur	3.545	3.59	3.515	3.495	3.555	3.595	3.73	3.61	3.76	
NRR tertbg/unsur	0.38995	0.3949	0.38665	0.38445	0.39105	0.3955	0.4103	0.3971	0.4136	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 89.09

KESIMPULAN : Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga : B (BAIK)

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
**) : Jumlah NRR IKM tertimbang * 25
NRR/Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang : NRR/Unsur * 0.11

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
B (Baik) : 76.61 - 88.30
C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3.545
U2	Prosedur	3.59
U3	Waktu Pelayanan	3.515
U4	Biaya / tarif	3.495
U5	Produk layanan	3.555
U6	Kompetensi pelaksana	3.595
U7	Perilaku pelaksana	3.73
U8	Sarana dan prasarana	3.61
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.76

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN II TAHUN 2020**

UNIT PELAYANAN : RSP dr Ario Wirawan Salatiga
 ALAMAT : JL. HASANUDIN 806 SALATIGA
 TELP / FAX : 0298326130

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	jml	
Inst. Gizi	3.40	3.60	3.60	3.76	3.72	3.72	3.56	3.80	3.92	33.08	3.68
Rawat Inap	3.60	3.56	3.56	3.68	3.64	3.60	3.88	3.72	3.88	33.12	3.68
Rawat Jalan	3.56	3.72	3.48	3.40	3.80	3.72	3.84	3.80	3.88	33.20	3.69
IGD	3.08	3.16	3.08	2.96	3.08	3.28	3.36	2.92	3.12	28.04	3.12
Radiologi	3.88	3.88	3.80	3.80	3.84	3.84	3.96	3.80	3.84	34.64	3.85
Laborat	3.24	3.24	3.20	3.24	3.28	3.84	3.84	3.80	4.00	31.68	3.52
Farmasi	3.68	3.64	3.64	3.48	3.52	3.20	3.76	3.76	3.76	32.44	3.60
Rehab Medik	3.92	3.92	3.76	3.64	3.56	3.56	3.64	3.28	3.68	32.96	3.66
JML Unsur	28.36	28.72	28.12	27.96	28.44	28.76	29.84	28.88	30.08	259.16	28.80
IKM	226.88	229.76	224.96	223.68	227.52	230.08	238.72	231.04	240.64	2,073.28	230.36
NRR/unsur	3.55	3.59	3.52	3.50	3.56	3.60	3.73	3.61	3.76	32.40	3.60
NRR/unsur*0,071	0.39	0.39	0.39	0.38	0.39	0.40	0.41	0.40	0.41	*)	3.56345

IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga (jumlah NRR tertimbang X 25) **)	89.09
--	--------------

KESIMPULAN: Mutu pelayanan di UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga adalah : B (BAIK)