PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.I 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	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	3	4	3	4	3	4	3	3	4		
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
24	4	3	3	4	3	4	4	4	3		
25	3	4	4	3	3	4	4	4	3		
JML Unsur	87	88	87	89	86	90	89	91	90		
NRR/unsur	3.48	3.52	3.48	3.56	3.44	3.6	3.56	3.64	3.6		
NRR tertbg/u	0.3828	0.3872	0.3828	0.3916	0.3784	0.396	0.3916	0.4004	0.396	*)	3.51
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**)	**87.67**

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 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	3.48
U2	Prosedur	3.52
U3	Waktu Pelayanan	3.48
U4	Biaya / tarif	3.56
U5	Produk layanan	3.44
U6	Kompetensi pelaksana	3.6
U7	Perilaku pelaksana	3.56
U8	Sarana dan Prasarana	3.64
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.6