

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.I 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	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	4	3	3	4
6	3	4	3	4	4	4	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	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	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	3	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JML Unsur	85	93	90	94	95	95	92	93	97
NRR/unsur	3.4	3.72	3.6	3.76	3.8	3.8	3.68	3.72	3.88
NRR tertbg/unsur	0.374	0.409	0.4	0.41	0.42	0.42	0.4	0.41	0.43
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga									91.74

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 kue
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	3.72
U3	Waktu Pelayanan	3.6
U4	Biaya / tarif	3.76
U5	Produk layanan	3.8
U6	Kompetensi pelaksana	3.8
U7	Perilaku pelaksana	3.68
U8	Sarana dan Prasarana	3.72
U9	Penanganan pengaduan,saran & masukan	3.88

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.I 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	4	3	4	3	3	3	3	4		
2	3	4	3	4	4	3	4	3	4		
3	4	3	4	4	3	4	4	3	4		
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
7	2	2	2	2	2	3	3	3	3		
8	3	2	3	3	2	2	3	2	3		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	3	4	3	3	3	4	3	4	4		
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
15	3	4	3	3	3	4	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
17	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
22	3	3	3		3	3	3	3	3		
23	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
24	4	3	3	3	3	3	4	3	3		
25	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
JML Unsur	81	84	81	84	79	81	84	81	90		
NRR/unsur	3.24	3.36	3.24	3.36	3.16	3.24	3.36	3.24	3.6		
NRR tertbg/unsu	0.3564	0.3696	0.3564	0.3696	0.3476	0.3564	0.3696	0.3564	0.396		
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										*)	3.28
										**)	81.95

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
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	3.36
U3	Waktu Pelayanan	3.24
U4	Biaya / tarif	3.36
U5	Produk layanan	3.16
U6	Kompetensi pelaksana	3.24
U7	Perilaku pelaksana	3.36
U8	Sarana dan Prasarana	3.24
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.6

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.I 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	3	3	3	3	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
10	4	4	4	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	3	4	4	4	3	3	
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	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	4	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	4	4	
24	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
JML Unsur	89	90	88	92	92	95	98	97	99	
NRR/unsur	3.56	3.6	3.52	3.68	3.68	3.8	3.92	3.88	3.96	
NRR tertbg/	0.3916	0.396	0.387	0.4048	0.4048	0.418	0.431	0.4268	0.4356	
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga									*)	3.70
									**)	92.40

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

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	3.56
U2	Prosedur	3.6
U3	Waktu Pelayanan	3.52
U4	Biaya / tarif	3.68
U5	Produk layanan	3.68
U6	Kompetensi pelaksana	3.8
U7	Perilaku pelaksana	3.92
U8	Sarana dan Prasarana	3.88
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.96

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.I 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	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
JML Unsur	84	86	85	81	82	82	82	82	94	
NRR/unsur	3.36	3.44	3.4	3.24	3.28	3.28	3.28	3.28	3.76	
NRR tertbg/i	0.3696	0.3784	0.374	0.3564	0.3608	0.3608	0.3608	0.3608	0.4136	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 83.38

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	3.36
U2	Prosedur	3.44
U3	Waktu Pelayanan	3.4
U4	Biaya / tarif	3.24
U5	Produk layanan	3.28
U6	Kompetensi pelaksana	3.28
U7	Perilaku pelaksana	3.28
U8	Sarana dan Prasarana	3.28
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.76

**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	4	
2	4	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	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
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	4	4	4	4	3	
24	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
25	3	4	4	3	3	4	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/25	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

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.I 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	3	3	3	3	
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
19	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
JML Unsur	84	86	86	81	90	98	99	98	98	
NRR/unsur	3.36	3.44	3.44	3.24	3.6	3.92	3.96	3.92	3.92	
NRR tertbg/unsur	0.3696	0.3784	0.3784	0.356	0.396	0.43	0.44	0.4312	0.4312	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 90.20

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
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	3.36
U2	Prosedur	3.44
U3	Waktu Pelayanan	3.44
U4	Biaya / tarif	3.24
U5	Produk layanan	3.6
U6	Kompetensi pelaksana	3.92
U7	Perilaku pelaksana	3.96
U8	Sarana dan Prasarana	3.92
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.92

**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	3	4	4	4
2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
22	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
JML Unsur	92	89	88	90	88	85	88	89	99	
NRR/unsur	3.68	3.56	4	3.6	3.52	3.4	3.52	3.56	3.96	
NRR tertbg/unsur	0.4048	0.3916	0	0.4	0.39	0.37	0.387	0.3916	0.4356	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 88.88

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 kues
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	3.56
U3	Waktu Pelayanan	3.52
U4	Biaya / tarif	3.6
U5	Produk layanan	3.52
U6	Kompetensi pelaksana	3.4
U7	Perilaku pelaksana	3.52
U8	Sarana dan Prasarana	3.56
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.96

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TW.I 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	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
9	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
12	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
13	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
15	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
18	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
24	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
25	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
JML Unsur	80	81	79	82	87	88	93	81	98	
NRR/unsur	3.2	3.24	3.16	3.28	3.5	3.52	3.72	3.24	3.92	
NRR tertbg/unsur	0.352	0.356	0.348	0.36	0.4	0.3872	0.409	0.3564	0.4312	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 84.59

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
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	3.2
U2	Prosedur	3.24
U3	Waktu Pelayanan	3.16
U4	Biaya / tarif	3.28
U5	Produk layanan	3.48
U6	Kompetensi pelaksana	3.52
U7	Perilaku pelaksana	3.72
U8	Sarana dan Prasarana	3.24
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.92

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN I 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	3.375	3.25	3.125	3.25	3.375	3.375	3.5	3.75	
2	3.5	3.75	3.375	3.75	3.75	3.375	3.75	3.5	4	
3	3.5	3.5	3.625	3.75	3.375	3.5	3.75	3.25	3.875	
4	3.25	3.375	3.25	3.375	3.25	3.5	3.375	3.625	3.875	
5	3.125	3.125	3.25	3.375	3.25	3.375	3.5	3.25	3.75	
6	3.125	3.25	3	3.25	3.375	3.375	3.375	3.375	3.75	
7	3.375	3.375	3.375	3.125	3.375	3.625	3.625	3.375	3.75	
8	3.375	3.125	3.375	3.375	3.25	3.5	3.625	3.25	3.75	
9	3.75	3.75	3.875	3.75	3.5	3.75	3.75	3.875	4	
10	3.75	3.625	3.75	3.75	3.625	3.75	4	3.875	4	
11	3.375	3.5	3.375	3.5	3.625	3.875	3.75	3.75	4	
12	3.375	3.625	3.625	3.5	3.5	3.625	3.75	3.625	3.875	
13	3.5	3.75	3.625	3.25	3.75	3.625	3.625	3.625	3.875	
14	3.75	3.75	3.75	3.625	3.75	3.625	3.75	3.75	4	
15	3.625	3.75	3.5	3.625	3.5	3.75	3.75	3.625	3.875	
16	3.5	3.75	3.5	3.625	3.625	3.5	3.5	3.625	3.75	
17	3.375	3.625	3.5	3.75	3.625	3.5	3.625	3.625	3.875	
18	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.625	3.5	3.375	3.75	
19	3.375	3.5	3.375	3.375	3.625	3.75	3.75	3.75	3.75	
20	3.375	3.375	3.25	3.5	3.5	3.625	3.625	3.625	3.875	
21	3	3	2.875	3.125	3.375	3.375	3.375	3.375	3.75	
22	3.25	3.5	3.5	3.125	3.625	3.5	3.5	3.625	3.625	
23	3.25	3.375	3.25	3.375	3.5	3.5	3.75	3.75	3.75	
24	3.75	3.5	3.375	3.625	3.75	3.75	3.875	3.75	3.75	
25	3.25	3.375	3.375	3.5	3.125	3.5	3.375	3.25	3.625	
JML Unsur	85.25	87.125	85.5	86.625	87.375	89.25	90.625	89	95.625	
NRR/unsur	3.41	3.485	3.42	3.465	3.495	3.57	3.625	3.56	3.825	
NRR tertbg/unsur	0.3751	0.38335	0.3762	0.38115	0.38445	0.3927	0.39875	0.3916	0.42075	*)
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga										**) 87.60

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 teri
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	3.41
U2	Prosedur	3.485
U3	Waktu Pelayanan	3.42
U4	Biaya / tarif	3.465
U5	Produk layanan	3.495
U6	Kompetensi pelaksana	3.57
U7	Perilaku pelaksana	3.625
U8	Sarana dan prasarana	3.56
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.825

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

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

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										jml	rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
Inst. Gizi	3.40	3.72	3.60	3.76	3.80	3.80	3.68	3.72	3.88	33.36	3.71	
Rawat Inap	3.24	3.36	3.24	3.36	3.16	3.24	3.36	3.24	3.60	29.80	3.31	
Rawat Jalan	3.56	3.60	3.52	3.68	3.68	3.80	3.92	3.88	3.96	33.60	3.73	
IGD	3.36	3.44	3.40	3.24	3.28	3.28	3.28	3.28	3.76	30.32	3.37	
Radiologi	3.48	3.52	3.48	3.56	3.44	3.60	3.56	3.64	3.60	31.88	3.54	
Laborat	3.36	3.44	3.44	3.24	3.60	3.92	3.96	3.92	3.92	32.80	3.64	
Farmasi	3.68	3.56	3.52	3.60	3.52	3.40	3.52	3.56	3.96	32.32	3.59	
Rehab Medik	3.20	3.24	3.16	3.28	3.48	3.52	3.72	3.24	3.92	30.76	3.42	
JML Unsur	27.28	27.88	27.36	27.72	27.96	28.56	29.00	28.48	30.60	254.84	28.32	
IKM	218.24	223.04	218.88	221.76	223.68	228.48	232.00	227.84	244.80	2,038.72	226.52	
NRR/unsur	3.41	3.49	3.42	3.47	3.50	3.57	3.63	3.56	3.83	31.86	3.54	
NRR/unsur*0,071	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38	0.39	0.40	0.39	0.42	*)	3.50	
3.79												
IKM UPT RSP dr Ario Wirawan Salatiga (jumlah NRR tertimbang X 25)										**)	87.60	

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