

**Tabel 4.3**  
 Nilai IKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan  
 RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2018

**KOMPILASI NILAI IKM TAHUN 2018**

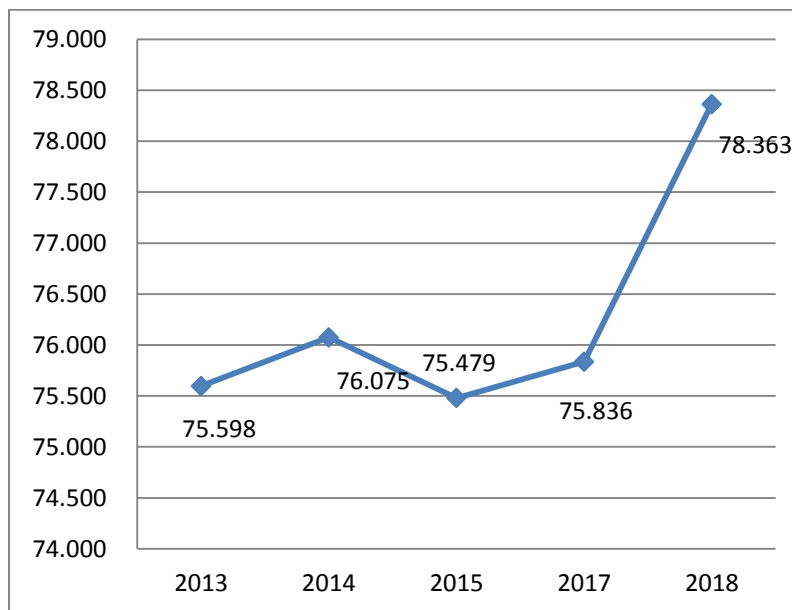
No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	4 = (3)x 0,11	5 = (4)x25	6
U1	Persyaratan pelayanan	3,026	0,333	8,322	
U2	Prosedur	3,111	0,342	8,557	
U3	Waktu pelayanan	2,997	0,330	8,241	
U4	Biaya/tarif	3,744	0,412	10,297	
U5	Produk layanan	3,026	0,333	8,323	
U6	Kompetensi pelaksana	3,063	0,337	8,422	
U7	Perilaku pelaksana	2,964	0,326	8,151	
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,026	0,333	8,322	
U9	Sarana dan prasarana	3,538	0,389	9,729	
	<b>Total Nilai</b>	28,496	3,135	78,363	<b>B</b>

Pada Tahun 2018 ada 9 unsur pelayanan yang dilakukan penilaian Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang sebesar 78,363 Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan termasuk dalam kategori **B** atau dengan kata lain kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori **Baik**. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, keseluruhannya mendapat nilai mutu pelayanan B.

Apabila dibandingkan dengan pencapaian nilai IKM tahun 2017 yaitu sebesar 75,836, maka pencapaian nilai IKM tahun 2018 untuk RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan sebesar 2,527 (3,42%). Peningkatan nilai IKM yang dicapai tahun 2018 ini menunjukkan RSUD Tidar Kota Magelang berusaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Jika dilihat pencapaian nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang selama lima tahun terakhir, berikut kami sajikan trend nilai IKM sebagaimana grafik berikut ini :

**Grafik 4.2**  
Trend Nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang tahun 2013-2018.



Berdasarkan nilai IKM Tahun 2018 seperti pada Tabel 4.3, dapat dilakukan analisa dari unsur-unsur pelayanan yang dicapai. Unsur kepastian biaya pelayanan (U4) mempunyai **nilai tertinggi** yaitu 3,744. memperlihatkan pencapaian nilai unsur kepastian biaya pelayanan tahun 2015-2017. Peningkatan nilai unsur kepastian biaya pelayanan terjadi pada semua unit pelayanan. Sedangkan **nilai terendah** adalah perilaku pelaksana (U7) yaitu mencapai 2,964 meskipun mencapai nilai terendah tetapi meningkat dibandingkan tahun lalu.