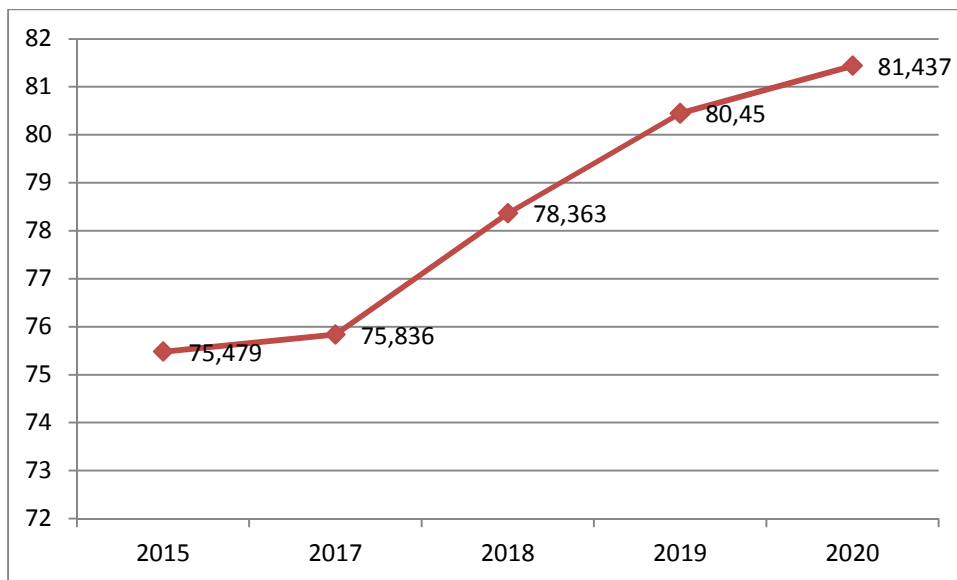


INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RSUD TIDAR KOTA MAGELANG TAHUN 2020

Pada Tahun 2020 Nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang mencapai 81,437. 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. Dari tahun ke tahun nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan. Apabila dibandingkan dengan pencapaian nilai IKM tahun 2019 yaitu sebesar 80,45, maka pencapaian nilai IKM tahun 2020 untuk RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan sebesar 0,987 (1,23%). Peningkatan nilai IKM yang dicapai tahun 2020 ini menunjukkan RSUD Tidar Kota Magelang berusaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Trend Nilai IKM dari tahun ke tahun dapat dilihat pada grafik 4.1 berikut ini :

Grafik 4.1 Trend Nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang tahun 2015-2020



Nilai dari 9 unsur pelayanan nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3 Nilai IKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2020

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3,198
U2	Prosedur	3,198
U3	Waktu pelayanan	3,072
U4	Biaya/tarif	3,497
U5	Produk layanan	3,156
U6	Kompetensi pelaksana	3,234
U7	Perilaku pelaksana	3,287
U8	Sarana dan Prasarana	3,216
U9	Penanganan Pengaduan	3,461
Rata - rata		3,257
Nilai		81,437
BAIK		

Berdasarkan nilai IKM Tahun 2020 seperti pada Tabel 4.3, dapat dilakukan analisa bahwa dari unsur-unsur pelayanan yang dicapai, unsur kepastian biaya pelayanan (U4) mempunyai **nilai tertinggi** yaitu 3,497. Sedangkan **nilai terendah** adalah waktu pelayanan (U3) yaitu mencapai 3,072.