

Tabel 4.3
 Nilai IKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
 RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2017

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	$4 = (3) \times 0,0666$	$5 = (4) \times 25$	6
U1	Prosedur pelayanan	2,973	0,198	4,951	B
U2	Persyaratan pelayanan	2,987	0,199	4,973	B
U3	Daya Tanggap petugas pelayanan	2,987	0,199	4,973	B
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,993	0,199	4,984	B
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,013	0,201	5,017	B
U6	Penguasaan Materi petugas pelayanan	3,073	0,205	5,117	B
U7	Kecepatan pelayanan	2,873	0,191	4,784	B
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,987	0,199	4,973	B
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,053	0,203	5,084	B
U10	Kepastian biaya pelayanan	3,627	0,242	6,038	B
U11	Kepastian jadwal pelayanan	2,947	0,196	4,906	B
U12	Kenyamanan lingkungan	2,960	0,197	4,928	B
U13	Keamanan Pelayanan	3,101	0,207	5,163	B
U14	Keterbukaan Informasi	2,960	0,197	4,928	B
U15	Tindaklanjut Pengaduan	3,013	0,201	5,017	B
	Total Nilai		3,033	75,836	B

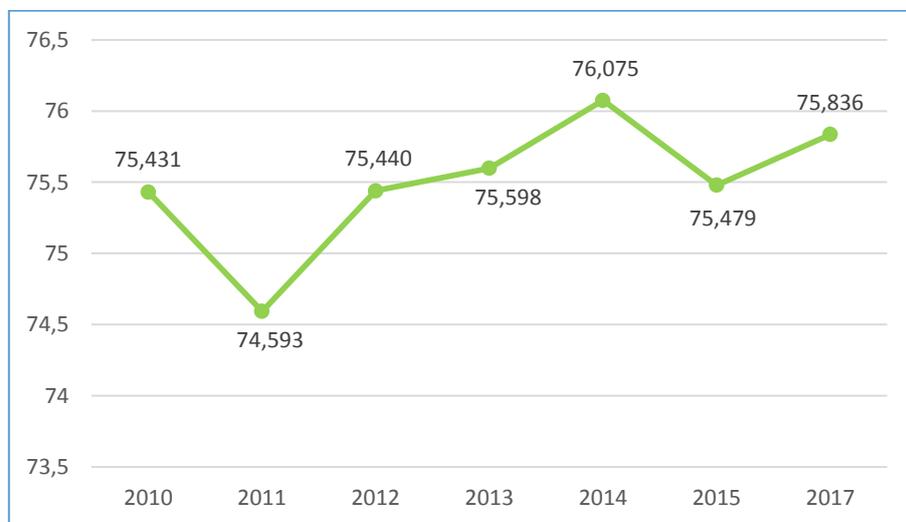
Pada Tahun 2017 ada 15 unsur pelayanan yang dilakukan penilaian Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang sebesar 75,836 Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan termasuk dalam kategori **B** atau dengan kata lain kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori **Baik**. Dari 15 unsur pelayanan yang dinilai, keseluruhannya mendapat nilai mutu pelayanan B.

Apabila dibandingkan dengan pencapaian nilai IKM tahun 2015 yaitu sebesar 75,479, maka pencapaian nilai IKM tahun 2017 untuk RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan sebesar 0,357 (0,47%). Peningkatan nilai IKM yang dicapai tahun 2017 ini menunjukkan RSUD Tidar Kota Magelang berusaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. (tahun 2016 tidak ada kegiatan IKM sehingga pencapaian nilai IKM tahun 2017 kita bandingkan dengan pencapaian IKM tahun 2015).

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 2010-2017.



Berdasarkan nilai IKM Tahun 2017 seperti pada Tabel 4.3, dapat dilakukan analisa dari unsur-unsur pelayanan yang dicapai. Unsur kepastian biaya pelayanan (U10) mempunyai **nilai tertinggi** yaitu 3,627. Pencapaian unsur kepastian biaya pelayanan meningkat sebesar 0,514 (16,501%) dibandingkan tahun 2015. Tabel 4.4 memperlihatkan pencapaian nilai unsur kepastian biaya pelayanan tahun 2015-2017. Peningkatan nilai unsur kepastian biaya pelayanan terjadi pada semua unit pelayanan untuk Budi Rahayu terjadi peningkatan tertinggi yaitu sebesar 1 (33,33%), disusul unit penunjang meningkat 0,921 (31,07%), rawat jalan sebesar 0,739 (24,47%), pendaftaran sebesar 0,750 (23,08%), dan rawat inap naik sebesar 0,297 (9,82%).