

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang

Pemerintah Kota Malang

Periode Tahun 2022

Nilai IKM
86,43
Kategori Mutu Layanan : B

Responden	
Jumlah	: 150 orang
Jenis Kelamin : Laki-laki	: 60 orang
Perempuan	: 90 orang
Pendidikan : SD/ dibawahnya	: 19 orang
SMP	: 26 orang
SMA	: 82 orang
Perguruan Tinggi:	23 orang
Periode survei : Juli s/d November	

*Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan
Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki
dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat*

Direktur RSUD Kota Malang



dr. RINA ISTAROWATI

Pembina Tk.1

NIP. 19751025 200312 2 005

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RSUD KOTA MALANG TAHUN 2022
SEMESTER II

Jumlah Responden :

150

Demografi	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	60	40,00
- Perempuan	90	60,00
Pendidikan		
- SD/ kebawah	19	12,67
- SMP	26	17,33
- SMA	82	54,67
- Perguruan Tinggi	23	15,33

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,44	86,08
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,46	86,58
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,26	81,56
D	Biaya/ Tarif	3,66	91,60
E	Produk/ hasil layanan	3,40	85,08
F	Kompetensi pelaksana	3,43	85,63
G	Perilaku pelaksana	3,45	86,21
H	Penanganan pengaduan	3,40	85,11
I	Sarana dan Prasarana	3,60	90,03
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,46	86,43

Kategori Mutu Pelayanan :

B

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

