



PEMERINTAH KOTA SALATIGA
RSUD SALATIGA

KESELAMATAN, KESEMBUHAN DAN KEPUASAN ANDA MENJADI KEBAHAGIAAN KAMI

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

RSUD KOTA SALATIGA

Periode November 2025



SRC

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
CV. SPIEM-R CONSULTANT

KONSULTAN MANAJEMEN KESEHATAN DAN SERVICE
EXCELLENCE TRAINER

Jl. Padi Tengah Raya No.24 RT.002 RW.011 Gebangsari Semarang
Tlp.082225934333 / Email. ritakartika.sr@gmail.com

KATA PENGANTAR

Survei kepuasan Pelanggan, dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib dilakukan di pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit hal ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana pelayanan pada masyarakat tersebut sudah memenuhi harapan pasien, RSUD Kota Salatiga sebagai salah satu organisasi penyelenggaraan pelayanan publik rutin melakukan survei kepuasan masyarakat dua kali dalam satu tahun, sesuai dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang dilihat dari kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Hasil dari survei kepuasan akan berguna untuk mengukur kinerja pelayanan sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan rumah sakit dalam pelayanan publik.

Untuk menghasilkan data kepuasan pelanggan yang akurat dan kontinyu, maka kegiatan survei kepuasan masyarakat ini idealnya dilaksanakan dua kali dalam satu tahun dan dilaksanakan secara netral dan independen. Peningkatan masyarakat sebagai kepuasan pelanggan menjadi ukuran kinerja RSUD sebagai BLUD yang dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penyusunan dokumen ini diharapkan dapat menjadi dasar kebijakan perbaikan pelayanan RSUD Kota Salatiga Tahun 2025 serta terus dapat meningkatkan pelayanan dan *improvement* serta memberikan pelayanan kepada pasien dengan mengutamakan keselamatan dan kepuasan pasien. Kami ucapkan terimakasih atas kepercayaan yang diberikan dan kerja sama yang berjalan dengan baik. Kami senantiasa membuka kesempatan masukan, saran berbagai pihak demi sempurnanya dokumen ini.

Akhir kata, semoga dokumen ini dapat bermanfaat.

**Tim Penyusun Dokumen
Survei Kepuasan Masyarakat
RSUD Kota Salatiga**

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR | 2 |
| DAFTAR ISI..... | 3 |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 4 |
| 1.1. Latar Belakang | 4 |
| 1.2. Tujuan dan Manfaat | 4 |
| 1.3. Metode Pengumpulan Data | 5 |
| 1.4. Waktu Pelaksanaan | 6 |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden | 6 |
| BAB II ANALISIS DATA SKM..... | 0 |
| 2.1. Analisis Responden..... | 0 |
| 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan | 2 |
| 2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut | 3 |
| 2.4. Kinerja Pelayanan | 5 |
| BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM SEBELUMNYA | 6 |
| BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN | 8 |
| 4.1. Profil Responden | 8 |
| 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Salatiga | 9 |
| 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per unsur Pelayanan pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Salatiga | 10 |
| 4.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Instansi Pelayanan berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Salatiga | 14 |
| 4.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga | 44 |
| 4.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga | 46 |
| 4.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Per Instalasi Berdasarkan PerMenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga | 50 |
| 4.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 RSUD Kota Salatiga | 135 |
| 4.9. Ringkasan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat | 137 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 153 |
| 5.1. Kesimpulan | 153 |
| 5.2. Rekomendasi | 154 |
| LAMPIRAN | 156 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

RSUD Kota Salatiga menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh RSUD Kota Salatiga. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM RSUD Kota Salatiga yaitu :

1. **Kemudahan Prosedur Layanan:** Kemudahan Prosedur Layanan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4. Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan dan sampel sebanyak 1017 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1017 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.1 Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

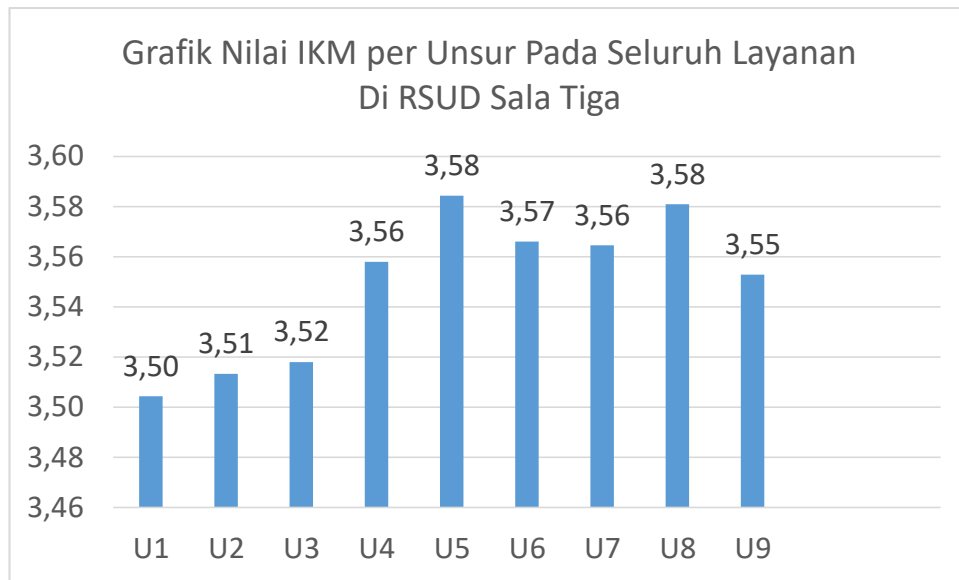
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------------|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 454 | 44.6% |
| | | Perempuan | 563 | 55.4% |
| 2 | Pendidikan | Belum Sekolah | 2 | 0.2% |
| | | Tidak Sekolah | 29 | 2.9% |
| | | TK | 11 | 1.1 |
| | | SD/Sederajat | 127 | 12.5% |
| | | SMP/Sederajat | 143 | 14.10% |
| | | SMA/Sederajat | 479 | 47.1% |
| | | D1/D2/D3 | 51 | 5.1% |
| | | D4/S1 | 148 | 14.6% |
| | | S2 | 25 | 2.5% |
| | | S3 | 2 | 0.2% |
| 3 | Pekerjaan | ASN | 40 | 3.9% |
| | | TNI | 8 | 0.8% |
| | | POLRI | 4 | 0.4% |
| | | Swasta | 249 | 24.5% |
| | | Wirausaha | 95 | 9.3% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 292 | 28.7% |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------------------|-----|------|
| | | Pelajar/Mahasiswa | 53 | 5.2% |
| | | Petani | 51 | 5% |
| | | Pekerja Lepas/Freelance | | |
| | | Pensiunan | 27 | 2.7% |
| | | Lainnya | 198 | 19.5 |
| | | | | |
| 4 | Kategorisasi Pengguna Layanan | Non Disabilitas | | |
| | | Disabilitas | | |
| | | | | |
| 5 | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik | | |
| | | Disabilitas Intelektual | | |
| | | Disabilitas Mental | | |
| | | Disabilitas Sensorik | | |
| | | | | |

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No | Jenis Layanan | Jumlah Responden | Kemudahan Prosedur Layanan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----------------------|----------------|------------------|----------------------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|-------|---------|-----------------------|
| 1. | Penerbitan KTP | 1017 | 54,42 | 54,52 | 54,55 | 54,70 | 54,92 | 54,68 | 54,85 | 55,03 | 54,97 | 54,74 |
| 2. | Penerbitan KK | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| Rerata IKM Per Unsur | | | 87,61 | 87,83 | 87,95 | 88,95 | 89,61 | 89,15 | 89,11 | 89,52 | 88,82 | 88,73 |
| IKM Unit Layanan | | | 88,73 | | | | | | | | | |
| Mutu Unit Layanan | | | A | | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik dan Kemudahan Prosedur Layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik mendapatkan nilai terendah yaitu 87,61. Selanjutnya Kemudahan Prosedur Layanan yang mendapatkan nilai 87,83 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu pelayanan kurang cepat dan waktu tunggu tidak sesuai dengan jadwal dokter, sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Selain itu sarana prasarana masih banyak yang perlu perbaikan dan ditingkatkan

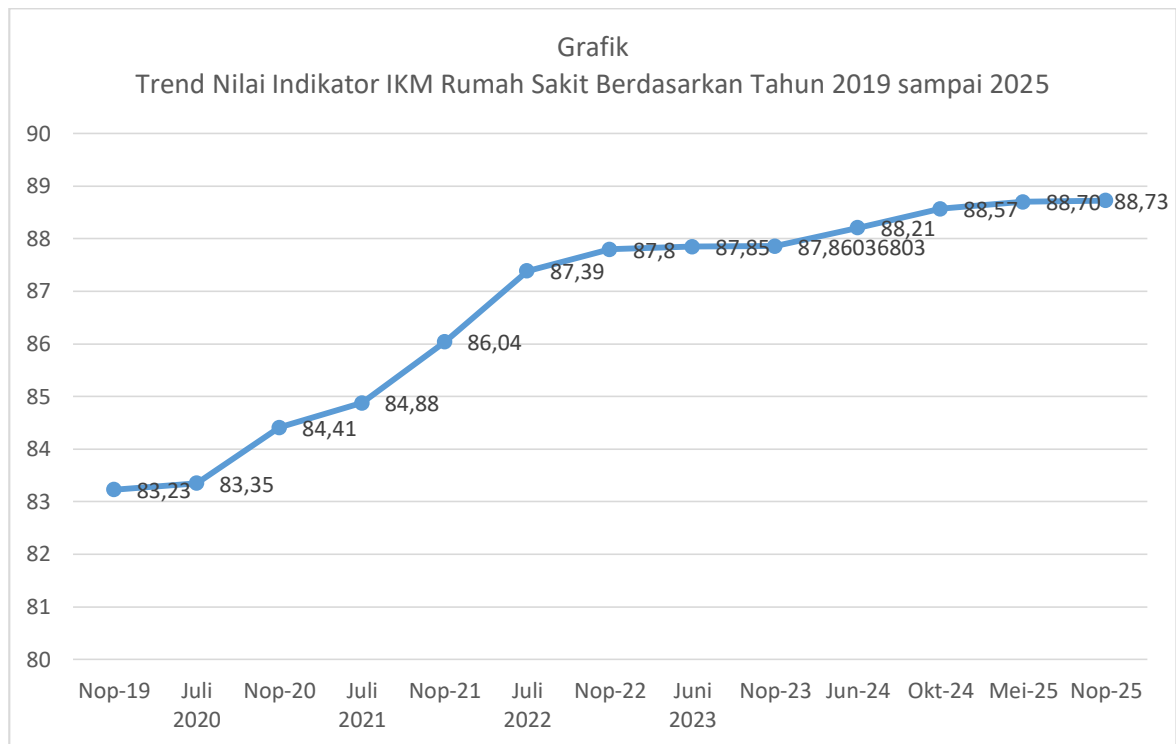
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan Sosialisasi Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik secara berkala dan berkelanjutan, penyederhanaan Kemudahan Prosedur Layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki sarana

prasarana agar kenyamanan dan keselamatan pasien lebih terjaga. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

| No. | Unsur | Rencana Tindak Lanjut | Waktu | Penanggung Jawab |
|-----|--|--|----------------------|-------------------------|
| 1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | Melakukan sosialisasi tersedianya informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | Januari 2026 | |
| 2 | Kemudahan Prosedur Layanan | Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan | Maret 2026 | Bidang Pelayanan |
| | | Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa | Mei 2026 | ... |
| 2 | Perilaku Petugas | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> | November 2026 | ... |
| | | Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna | | |

2.4. Kinerja Pelayanan

Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Kota Salatiga dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang konsisten naik. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa RSUD Kota Salatiga telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Kota Salatiga periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

| No | Unsur | IKM |
|-----------|--|--------------|
| 1 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,69 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 87,22 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 86,74 |
| 4 | Biaya/Tarif | 92,21 |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 88,38 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 90,02 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 90,00 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 93,94 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 85,79 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. RSUD Kota Salatiga telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi) | Dokumentasi Kegiatan |
|----|-----------------------|--|---|----------------------|
| 1 | 1.1 (Nama Kegiatan) | | | |
| | 1.2 (Nama Kegiatan) | | | |
| | 1.3 (Nama Kegiatan) | | | |
| 2 | 2.1 (Nama Kegiatan) | | | |
| | 2.2 (Nama Kegiatan) | | | |
| | 2.3 (Nama Kegiatan) | | | |
| 3 | 3.1 (Nama Kegiatan) | | | |
| | 3.2 (Nama Kegiatan) | | | |
| | 3.3 (Nama Kegiatan) | | | |

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

4.1. Profil Responden

Responden dalam survei Kepuasan pelanggan di RSUD Kota Salatiga adalah pasien pengguna layanan publik RSUD Kota Salatiga sejumlah **1017** pasien. Responden survei seperti terlihat tabel 4.1, terdeskripsi dalam total responden, pasien rawat inap sejumlah **454** pasien dan pasien rawat jalan sejumlah **563** pasien. Pasien yang menjadi responden terdiri atas pasien rawat inap dan rawat jalan RSUD Kota Salatiga yaitu Poli TB Dot, Pelayanan VCT& CST, Poli Bedah, Poli Jantung, Poli Kebidanan, Poli Mata, Poli Gigi, Poli Anak, Poli gizi, Poli Psikologi, Poli bedah syaraf, Poli bedah ortopedi, Poli Umum, Poli Urologi, Poli Kulit Kelamin, Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah, Poli Syaraf, Poli THT, Poli Paru, Poli Jiwa, Poli Orthopedi, HD, Pelayanan Akupunktur, Endoscopy, Radiologi, Laboratorium, Farmasi, IGD, Rehabilitasi Medik/Fisioterapi, Poli Bedah Eksekutif, Poli Syaraf Eksekutif, Poli Penyakit Dalam Eksekutif, Poli Jiwa Eksekutif, Poli Paru Eksekutif, Poli Kulit & Kelamin Eksekutif, Farmasi Eksekutif, Poli Anak Eksekutif, Poli gizi, Eksekutif, Poli kandungan Eksekutif, Poli psikologi Eksekutif, Poli bedah syaraf Eksekutif, Poli urologi Eksekutif, Poli bedah urologi Eksekutif, poli BTKV eksekutif, akupunktur Eksekutif Ruang Cempaka, Ruang Teratai 2, Ruang Anggrek, Ruang Wijaya Kusuma 2, Ruang Wijaya Kusuma 3, Ruang Wijaya Kusuma 4, Ruang Flamboyan 1, Ruang Flamboyan 2, Ruang Flamboyan 3, Ruang Flamboyan 4, Ruang Perinatalogi, Ruang IBS, NICU, Ruang ICU, dan Pelayanan Kamar Jenazah.

Wawancara dilakukan dengan pasien, tetapi ketika kondisi pasien tidak memungkinkan untuk diberikan pertanyaan maka wawancara dilakukan kepada keluarga pasien, responden secara umum terbagi dalam alamat domisili, umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan kepemilikan asuransi.

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Salatiga

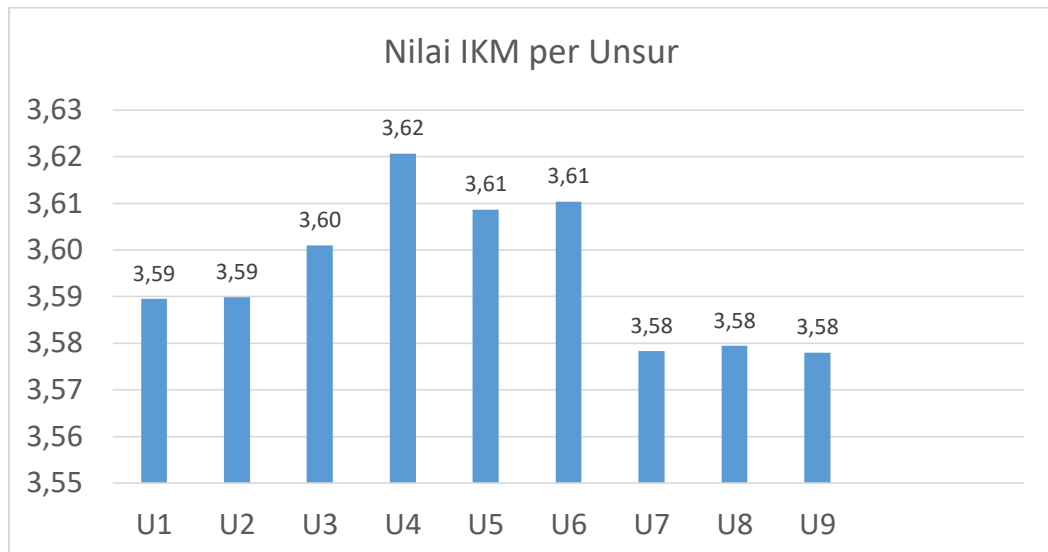
Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dipelayanan rawat inap lingkungan RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER Tahun 2025, didapatkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar **3,60** dengan nilai IKM sebesar **89,88** seperti yang disajikan dalam tabel 4.2 dengan nilai tersebut maka secara keseluruhan mutu pelayanan di RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik**.

Tabel 4.2 Jumlah Nilai Perunsur Rawat Inap Kota RSUD Salatiga Periode NOVEMBER 2025 berdasarkan PERMENPAN No 14 Tahun 2017

| NILAI PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| UNIT | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Teratai 2 | 76 | 76 | 76 | 75 | 75 | 74 | 75 | 76 | 76 |
| Cempaka | 15 | 15 | 15 | 15 | 13 | 14 | 13 | 14 | 14 |
| Melati | 43 | 43 | 44 | 42 | 44 | 42 | 44 | 43 | 43 |
| Perinatalogi | 17 | 17 | 17 | 18 | 19 | 19 | 17 | 17 | 17 |
| NICU | 15 | 15 | 15 | 16 | 16 | 16 | 16 | 15 | 15 |
| ICU | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 39 | 40 | 40 |
| Anggrek | 212 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 |
| Flamboyan 1 | 203 | 204 | 204 | 204 | 202 | 203 | 202 | 205 | 205 |
| Flamboyan 2 | 197 | 195 | 196 | 196 | 199 | 195 | 197 | 198 | 197 |
| Flamboyan 3 | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 |
| Flamboyan 4 | 169 | 167 | 169 | 170 | 168 | 170 | 170 | 168 | 168 |
| Wijaya Kusuma 2 | 218 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 |
| Wijaya Kusuma 3 | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 |
| Wijaya Kusuma 4 | 178 | 178 | 178 | 178 | 178 | 178 | 178 | 179 | 179 |
| IBS | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 25 |
| Kamar Jenazah | 8 | 8 | 7 | 8 | 7 | 8 | 8 | 7 | 7 |
| Jumlah Kuesioner | 454 | | | | | | | | |
| Jumlah Nilai Perunsur | 126,15 | 126,23 | 126,54 | 126,54 | 126,54 | 126,31 | 126,38 | 126,62 | 126,54 |
| NRR Per Unsur | 3,59 | 3,59 | 3,60 | 3,62 | 3,61 | 3,61 | 3,58 | 3,58 | 3,58 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,60 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 89,88 | | | | | | | | |

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit-unit yang ada di RSUD Salatiga seperti terlihat pada Grafik Berikut:

Grafik 4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan rawat inap berdasarkan unsur RSUD Salatiga



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat untuk setiap unsur di pelayanan rawat inap RSUD Salatiga menunjukkan bahwa point paling besar pada U4 sebesar 3,62 point sedangkan Unsur yang paling rendah pada Unsur U7, U8, U9, sebesar 3,58 point.

4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per unsur Pelayanan pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Salatiga

Hasil perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai rerata atau NRR masing-masing unsur yang dinilai untuk mengetahui mutu pelayanan di RSUD Kota Salatiga seperti yang disajikan dalam tabel 4.2 Nilai IKM Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), dan Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Tabel 4.3. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Pelayanan Rawat Inap Periode NOVEMBER Tahun 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 89,74 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 89,75 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 90,02 |
| U4 | Alur Pelayanan | 90,52 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 90,22 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 90,26 |
| U7 | Biaya Layanan | 89,46 |
| U8 | Pungutan Liar | 89,49 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 89,45 |

1. Unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1)

Tabel 4.4. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1) di Rawat Inap di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kesesuaian Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Salatiga | 0.2% | 0.5% | 48.6% | 50.7% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

2. Unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2)

Tabel 4.5. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Unsur Prosedur (U2) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-------|-------|
| | TM | CM | M | SM |
| Kemudahan Kemudahan Prosedur Layanan (termasuk prosedur pengajuan) yang ditempuh dalam pelayanan di RSUD Kota Salatiga | 0,0% | 0.4% | 48.6% | 51.1% |

TM : Tidak Mudah, CM : Cukup Mudah, M : Mudah, SM : Sangat Mudah

3. Unsur Waktu dan Pelayanan (U3)

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Standarisasi prosedur pelayanan (U3) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kemudahan Kemudahan Prosedur Layanan (termasuk prosedur di RSUD Kota Salatiga) | 0.2% | 0.7% | 47.7% | 51.4% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

4. Unsur Alur Pelayanan (U4)

Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Alur Pelayanan (U4) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kemudahan Kemudahan Prosedur Layanan (termasuk prosedur di RSUD Kota Salatiga) | 0.0% | 0,2% | 47.5% | 52.3% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

5. Unsur Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|---|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan tertera dalam standar Pelayanan | 0.0% | 0,2% | 44.8% | 55.0% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

6. Unsur Waktu Pelayanan (U6)

Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Kompetensi (U6) di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|---|------------|------|-------|-----|
| | STS | TS | S | SS |
| Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan | 0.0% | 0.5% | 46.4% | 53% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

7. Unsur Biaya Layanan (U7)

Tabel 4.10. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Biaya Layanan (U7) di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Perilaku petugas dalam melayani pasien | 0.0% | 0.2% | 45.3% | 54.5% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

8. Unsur Pungutan Liar (U8)

Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Pungutan Liar (U8) di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kualitas Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 0.0% | 0,0% | 44.1% | 55.9% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

9. Unsur Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9)

Tabel 4.12. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Percaloan/Perantara Tidak Resmi kan (U9) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan keluhan | 0.0% | 0.0% | 44.6% | 55.4% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

4.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Instansi Pelayanan berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Salatiga

1) Ruang Cempaka

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.15. Hasil Penilaian IKM di Ruang Cempaka RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 15 | 15 | 15 | 15 | 13 | 14 | 13 | 14 | 14 |
| NRR Per Unsur | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,25 | 3,50 | 3,25 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,36 | 0,39 | 0,36 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,56 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 88,89 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,56** dengan **nilai IKM sebesar 88,89**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD Kota Salatiga memiliki **kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.16. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Cempaka RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|------------------|---|--------------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 93,75 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 93,75 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 93,75 |
| U4 | Alur Pelayanan | 93,75 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 81,25 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 81,25 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa **nilai IKM tertinggi** terletak pada

unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), yaitu sebesar 93,75 **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik). Nilai terendah** IKM pada kategori Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Biaya Layanan (U7) sebesar 81,25 **dengan Kategori Mutu Pelayanan B (Baik).**

Pada unsur Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8), dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik).**

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

2) Ruang Teratai 2

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.17. Hasil Penilaian IKM di Ruang Teratai 2 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 76 | 76 | 76 | 75 | 75 | 74 | 75 | 76 | 76 |
| NRR Per Unsur | 3,62 | 3,62 | 3,62 | 3,57 | 3,57 | 3,52 | 3,57 | 3,62 | 3,62 |
| NRR Tertimbang | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,59 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 89,81 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Teratai 2 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,59** dengan **nilai IKM sebesar 89,81**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Teratai 2 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.18. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Teratai 2 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 90,48 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 90,48 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 90,48 |
| U4 | Alur Pelayanan | 89,29 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 89,29 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 88,10 |
| U7 | Biaya Layanan | 89,29 |
| U8 | Pungutan Liar | 90,48 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 90,48 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan

nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Pungutan Liar (U8), dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), sebesar 90,48 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)** dan terendah sebesar 88,10 pada unsur Waktu Pelayanan (U6), **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Pelayanan memuaskan
- Dokter dan perawat agar lebih komunikatif terhadap pasien
- Semuanya bagus
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

3) Ruang ICU

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.19. Hasil Penilaian IKM di Ruang ICU RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 39 | 40 | 40 |
| NRR Per Unsur | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,55 | 3,64 | 3,64 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,40 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,51 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,63 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap **ICU** RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,51** dengan **nilai IKM sebesar 87,63**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap **ICU** RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.20. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang ICU RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 86,36 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 86,36 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 86,36 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,36 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 86,36 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,36 |
| U7 | Biaya Layanan | 88,64 |
| U8 | Pungutan Liar | 90,91 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 90,91 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), yaitu sebesar 90,91 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**, dan terendah sebesar 86,36 pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6) nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada Biaya Layanan (U7), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Kualitas Percaloan/Perantara Tidak Resmi baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, beberapa pasien mengatakan sangat cepat
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik
- Petugas berperilaku ramah dan sopan dalam melayani pasien
- Penunggu pasien tidak punya tempat khusus sehingga sering menunggu dilorong
- Prosedur dalam pelayanan sangat mudah
- Petugas kompeten dan baik
- Alur Pelayanan pelayanan gratis pengguna BPJS
- Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai

4) Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral)

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.21. Hasil Penilaian IKM di Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 25 |
| NRR Per Unsur | 3,71 | 3,71 | 3,71 | 3,71 | 3,71 | 3,71 | 3,71 | 3,71 | 3,57 |
| NRR Tertimbang | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,70 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 92,46 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,70** dengan **nilai IKM sebesar 92,46**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.22. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 92,86 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 92,86 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 92,86 |
| U4 | Alur Pelayanan | 92,86 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 92,86 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 92,86 |
| U7 | Biaya Layanan | 92,86 |
| U8 | Pungutan Liar | 92,86 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 89,29 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa nilai IKM **Unsur** Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1),

Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami

5) Ruang Perinatologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.23. Hasil Penilaian IKM di Ruang Perinatologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 17 | 17 | 17 | 18 | 19 | 19 | 17 | 17 | 17 |
| NRR Per Unsur | 3,40 | 3,40 | 3,40 | 3,60 | 3,80 | 3,80 | 3,40 | 3,40 | 3,40 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,40 | 0,42 | 0,42 | 0,37 | 0,37 | 0,37 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,51 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,78 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Perinatologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan

jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,51 dengan nilai IKM sebesar 87,78. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Perinatologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.24. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Perinatologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 85,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 85,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 85,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 90,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 95,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 95,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 85,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 85,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 85,00 |

Hasil perhitungan nilai, Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5) Waktu Pelayanan (U6), yaitu sebesar 95,00 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat baik)**. Terendah sebesar 85,00 pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), dan dan Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Pada unsur Alur Pelayanan (U4), dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Kemudahan Prosedur Layanan mudah
- Alur Pelayanan gratis, ada yang mengatakan murah
- Dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas sangat kompeten

- Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik pelayanan dengan jenis pelayanannya sangat sesuai
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Kualitas Percaloan/Perantara Tidak Resmi baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, ada yang menyampaikan puas dengan petugas yang cekatan
- Penanganan dalam pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik

6) Ruang NICU

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.25. Hasil Penilaian IKM di Ruang NICU RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 15 | 15 | 15 | 16 | 16 | 16 | 16 | 15 | 15 |
| NRR Per Unsur | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 3,75 |
| NRR Tertimbang | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,41 | 0,41 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,86 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 96,53 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap NICU RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,86** dengan **nilai IKM sebesar 96,53**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap NICU RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.26. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang NICU RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|--------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 93,75 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 93,75 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 93,75 |
| U4 | Alur Pelayanan | 100,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 100,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 100,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 100,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 93,75 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 93,75 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.26 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), yaitu sebesar 100,00 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**.

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan

- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

7) Ruang Anggrek

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.27. Hasil Penilaian IKM di Ruang Anggrek RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 212 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 |
| NRR Per Unsur | 3,48 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,55 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 88,71 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Anggrek RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,55** dengan **nilai IKM sebesar 88,71**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Anggrek RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.28. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Anggrek RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 86,89 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 88,93 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 88,93 |
| U4 | Alur Pelayanan | 88,93 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 88,93 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 88,93 |
| U7 | Biaya Layanan | 88,93 |
| U8 | Pungutan Liar | 88,93 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,93 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.28 menunjukkan bahwa nilai IKM terendah terletak pada

unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), yaitu sebesar 86,89 dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5). Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), **nilai IKM pada kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Pasien menunggu lama penyediaan kamar
- Petugas ramah terhadap pasien, melayani secara professional
- Tidak ada kantin
- Perluas area parker
- Evaluasi internal secara berkala
- Tingkatkan kebersihan kamar
- Diharap lebih jelas memberikan informasi
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Tingkatkan sarana prasarana

8) Ruang Wijaya Kusuma 2

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.29. Hasil Penilaian IKM di Ruang Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 218 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 | 217 |
| NRR Per Unsur | 3,57 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,56 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 88,98 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,56** dengan **Nilai IKM sebesar 88,98**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga memiliki **kategori Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.30. Penilaian Per Unsur di Ruang Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 89,34 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 88,93 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 88,93 |
| U4 | Alur Pelayanan | 88,93 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 88,93 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 88,93 |
| U7 | Biaya Layanan | 88,93 |
| U8 | Pungutan Liar | 88,93 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,93 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.30 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan

nonelektronik (U1), yaitu sebesar 89,34 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**.

Pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5). Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), **nilai IKM pada kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan balik dari Responden

- Diharap lebih jelas memberikan informasi
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Berikan arahan dengan jelas
- Tingkatkan pelayanan
- Pasien menunggu lama penyediaan kamar
- Pelayanan cepat respon bagus

9) Ruang Wijaya Kusuma 3

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.31. Hasil Penilaian IKM di Ruang Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 | 107 |
| NRR Per Unsur | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,57 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,57 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 89,17 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,57** dengan **Nilai IKM sebesar 89,17**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.32. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 89,17 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 89,17 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 89,17 |
| U4 | Alur Pelayanan | 89,17 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 89,17 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 89,17 |
| U7 | Biaya Layanan | 89,17 |
| U8 | Pungutan Liar | 89,17 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 89,17 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.32 menunjukkan bahwa nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1),

Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik).**

3. Umpan Balik dari Responden

- Kamar mandi airnya tidak lancer
- Kran mati
- Tingkatkan keramahan terhadap pasien
- Diharap lebih jelas memberikan informasi
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

10) Ruang Wijaya Kusuma 4

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.33. Hasil Penilaian IKM di Ruang Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 178 | 178 | 178 | 178 | 178 | 178 | 178 | 179 | 179 |
| NRR Per Unsur | 3,63 | 3,63 | 3,63 | 3,63 | 3,63 | 3,63 | 3,63 | 3,65 | 3,65 |
| NRR Tertimbang | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,64 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 90,93 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,64** dengan **Nilai IKM sebesar 90,93**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.34. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 90,82 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 90,82 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 90,82 |
| U4 | Alur Pelayanan | 90,82 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 90,82 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 90,82 |
| U7 | Biaya Layanan | 90,82 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,33 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 91,33 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.34 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Pungutan

Liar (U8) dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9) sebesar 91,33 **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik).**

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Pelayanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik).**

3. Umpan Balik dari Responden

- Diharap lebih jelas memberikan informasi
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Tingkatkan pelayanan
- Sudah bagus dan akses mudah
- Ada perawat yang kurang sopan karena tidak mendengarkan keluhan pasien
- Pelayanan sudah bagus
- Peningkatan kompetensi tenaga medis

11) Ruang Melati

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.35. Hasil Penilaian IKM di Ruang Melati RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 43 | 43 | 44 | 42 | 44 | 42 | 44 | 43 | 43 |
| NRR Per Unsur | 3,58 | 3,58 | 3,67 | 3,50 | 3,67 | 3,50 | 3,67 | 3,58 | 3,58 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,39 | 0,40 | 0,39 | 0,40 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,59 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 89,81 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,59** dengan **Nilai IKM sebesar 89,91**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Melati RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.36. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Melati RSUD Kota NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 89,58 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 89,58 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 91,67 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 91,67 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 91,67 |
| U8 | Pungutan Liar | 89,58 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 89,58 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.36 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Prosedur layanan

tanpa kecurangan (U5), Biaya Layanan (7), sebesar 91,67 **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**. Terendah pada unsur Alur Pelayanan (U4), dan Waktu Pelayanan (U6), sebesar 87,50 **dengan Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Pungutan Liar (U8), dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9) IKM **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami

12) Ruang Flamboyan 1

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.37. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 1 RSUD Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 203 | 204 | 204 | 204 | 202 | 203 | 202 | 205 | 205 |
| NRR Per Unsur | 3,63 | 3,64 | 3,64 | 3,64 | 3,61 | 3,63 | 3,61 | 3,66 | 3,66 |
| NRR Tertimbang | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,63 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 90,87 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Flamboyan 1 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,63** dengan **Nilai IKM sebesar 90,87**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Flamboyan 1 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.38. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Flamboyan 1 RSUD Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 90,63 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 91,07 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 91,07 |
| U4 | Alur Pelayanan | 91,07 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 90,18 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 90,63 |
| U7 | Biaya Layanan | 90,18 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,52 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 91,52 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.38 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Pungutan Liar (U8) dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), yaitu sebesar 91,52 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Pada unsur nilai IKM Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik

- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami

13) Ruang Flamboyan 2

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.39. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 197 | 195 | 196 | 196 | 199 | 195 | 197 | 198 | 197 |
| NRR Per Unsur | 3,58 | 3,55 | 3,56 | 3,56 | 3,62 | 3,55 | 3,58 | 3,60 | 3,58 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,58 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 89,39 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,58** dengan **Nilai IKM sebesar 89,39**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Unsur di Ruang Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

Tabel 4.40. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 89,55 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 88,64 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 89,09 |
| U4 | Alur Pelayanan | 89,09 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 90,45 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 88,64 |
| U7 | Biaya Layanan | 89,55 |
| U8 | Pungutan Liar | 90,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 89,55 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.40 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), yaitu sebesar 90,45 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Pada unsur nilai IKM Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- AC kurang kerasa
- Dokter kurang on time
- Kamar mandi kurang bersih

14) Ruang Flamboyan 3

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.41. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 | 190 |
| NRR Per Unsur | 3,58 | 3,58 | 3,58 | 3,58 | 3,58 | 3,58 | 3,58 | 3,58 | 3,58 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,58 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 89,62 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,58** dengan **Nilai IKM sebesar 89,62**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Flamboyan 3RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil penilaian IKM Unsur di Ruang Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

Tabel 4.42. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 89,62 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 89,62 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 89,62 |
| U4 | Alur Pelayanan | 89,62 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 89,62 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 89,62 |
| U7 | Biaya Layanan | 89,62 |
| U8 | Pungutan Liar | 89,62 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 89,62 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.42 menunjukkan bahwa nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), dan Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8) Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan balik dari Responden

- Tingkatkan pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Prosedur pelayanan mudah

- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami

15) Ruang Flamboyan 4

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.43. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 169 | 167 | 169 | 170 | 168 | 170 | 170 | 168 | 168 |
| NRR Per Unsur | 3,52 | 3,48 | 3,52 | 3,54 | 3,50 | 3,54 | 3,54 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,52 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,91 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,52** dengan **nilai IKM sebesar 87,91**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.44. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Ruang Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 88,02 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 86,98 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 88,02 |
| U4 | Alur Pelayanan | 88,54 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 88,54 |
| U7 | Biaya Layanan | 88,54 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.44 menunjukkan bahwa nilai IKM terendah terletak pada Kemudahan Prosedur Layanan (U2), yaitu sebesar 86,98 dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8) Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik Responden

- Pelayanan sangat bagus
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami

16) Ruang Kamar Jenazah

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.45. Hasil Penilaian IKM di Kamar Jenazah RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 8 | 8 | 7 | 8 | 7 | 8 | 8 | 7 | 7 |
| NRR Per Unsur | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,44 | 0,44 | 0,39 | 0,44 | 0,39 | 0,44 | 0,44 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,78 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 94,44 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Kamar Jenazah RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,78** dengan **nilai IKM sebesar 94,44**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Kamar Jenazah RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.46. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Ruang Kamar Jenazah 4 RSUD Kota Salatiga NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|--------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 100,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 100,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 100,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 100,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 100,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.46 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik

(U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Alur Pelayanan (U4), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7) yaitu sebesar 100,00 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), nilai IKM **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

3. Umpan Balik Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami

**4.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut PerMenPAN RB Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga**

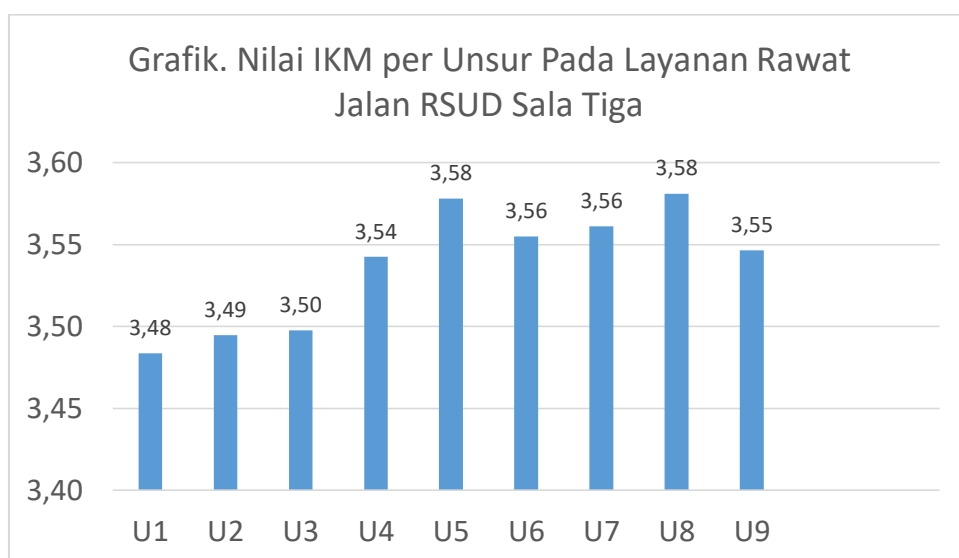
**Tabel 4.47. Jumlah Nilai Per Unsur Rawat Jalan RSUD Kota Salatiga
Periode NOVEMBER 2025 Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017**

| NILAI PELAYANAN | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Poliklinik | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Pendaftaran | 87 | 88 | 87 | 87 | 87 | 87 | 88 | 87 | 87 |
| IGD | 9 | 9 | 10 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| Farmasi | 69 | 69 | 68 | 69 | 71 | 69 | 70 | 70 | 70 |
| Laboratorium | 28 | 27 | 28 | 27 | 27 | 28 | 29 | 28 | 28 |
| Radiologi | 30 | 30 | 30 | 31 | 31 | 31 | 32 | 32 | 32 |
| Endoskopi | 10 | 9 | 9 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| Akupunktur | 30 | 30 | 31 | 30 | 31 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| Instalasi Rehab Medik | 63 | 63 | 63 | 62 | 62 | 62 | 62 | 62 | 63 |
| Hemodialisa | 163 | 164 | 163 | 163 | 164 | 163 | 164 | 164 | 164 |
| Bedah | 18 | 19 | 19 | 18 | 18 | 19 | 18 | 19 | 18 |
| Syaraf | 17 | 17 | 17 | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| Kandungan | 42 | 43 | 42 | 42 | 42 | 42 | 43 | 42 | 42 |
| THT | 71 | 71 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Anak | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 |
| Paru | 44 | 44 | 44 | 43 | 43 | 43 | 42 | 43 | 44 |
| VCT & CST | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| TB DOT | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Gizi | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| BTKV | 31 | 31 | 30 | 31 | 33 | 32 | 31 | 32 | 31 |
| Jiwa | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| Kulit & Kelamin | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 |
| Ortopedhi | 89 | 89 | 89 | 89 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| Urologi | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 67 | 67 | 67 |
| Gigi | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 |
| Umum | 49 | 49 | 48 | 49 | 50 | 48 | 49 | 49 | 49 |
| Jantung | 85 | 84 | 84 | 84 | 84 | 85 | 84 | 85 | 85 |
| Mata | 44 | 46 | 46 | 45 | 46 | 45 | 46 | 46 | 45 |
| Penyakit Dalam | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 18 | 19 | 19 | 20 |
| Satpam | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 66 | 66 | 68 | 68 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| Parkir | 82 | 81 | 82 | 83 | 81 | 82 | 83 | 85 | 86 |
| Kandungan Eksekutif | 10 | 10 | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 11 | 10 |
| Paru Eksekutif | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Jiwa Eksekutif | 9 | 10 | 10 | 11 | 11 | 10 | 11 | 11 | 11 |
| Gizi Eksekutif | 20 | 21 | 21 | 21 | 21 | 22 | 21 | 20 | 21 |
| Penyakit Dalam Eksekutif | 16 | 18 | 17 | 18 | 19 | 19 | 18 | 19 | 18 |
| Syaraf Eksekutif | 14 | 13 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Bedah Eksekutif | 10 | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 10 | 11 | 10 |
| Pendaftaran Eksekutif | 68 | 69 | 71 | 70 | 70 | 67 | 70 | 72 | 71 |
| Bedah Urologi Eksekutif | 18 | 18 | 18 | 19 | 19 | 19 | 18 | 19 | 19 |
| Kulit & Kelamin Eksekutif | 20 | 21 | 19 | 21 | 23 | 21 | 21 | 21 | 21 |
| Anak Eksekutif | 24 | 24 | 24 | 25 | 25 | 25 | 25 | 24 | 24 |
| Farmasi Eksekutif | 59 | 59 | 59 | 60 | 59 | 59 | 59 | 59 | 60 |
| Psikologi | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| Bedah syaraf | 11 | 11 | 10 | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 10 |
| Bedah ortopedi | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 |
| Gigi Eksekutif | 11 | 11 | 12 | 12 | 12 | 11 | 10 | 11 | 10 |
| Psikologi Eksekutif | 32 | 31 | 31 | 31 | 34 | 28 | 31 | 29 | 32 |
| Bedah syaraf Eksekutif | 30 | 29 | 29 | 31 | 31 | 31 | 30 | 31 | 31 |
| BTKV Eksekutif | 9 | 9 | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 11 | 12 |
| Akupuntur Eksekutif | 10 | 10 | 11 | 9 | 11 | 10 | 11 | 12 | 9 |
| Jumlah Kuesioner | 563 | | | | | | | | |
| Jumlah Nilai | 36,8 | 36,9 | 36,8 | 37,0 | 37,3 | 37,1 | 37,3 | 37,47 | 37,42 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Perunsur | 3 | 2 | 9 | 8 | 6 | 1 | 0 | | |
| NRR Per Unsur | 3,48 | 3,49 | 3,50 | 3,54 | 3,58 | 3,56 | 3,56 | 3,58 | 3,55 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,54 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 88,45 | | | | | | | | |

Grafik 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan rawat jalan berdasarkan unsur di RSUD Salatiga



Berdasarkan grafik IKM per unsur pada layanan rawat Jalan RSUD Salatiga menunjukkan bahwa unsur paling besar terjadi pada Unsur U5, U8 sebesar 3,58 point dan Unsur paling rendah terjadi pada Unsur U1 sebesar 3,48 point.

4.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga

Hasil perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai rerata atau NRR masing-masing unsur yang dinilai untuk mengetahui mutu pelayanan di RSUD Kota Salatiga seperti yang disajikan dalam tabel 4.2 Nilai IKM pada Unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8),

Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Sedangkan Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Tabel 4.48. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga Periode NOVEMBER Tahun 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,09 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,36 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,44 |
| U4 | Alur Pelayanan | 88,56 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 89,46 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 88,88 |
| U7 | Biaya Layanan | 89,03 |
| U8 | Pungutan Liar | 89,53 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,66 |

1. Unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1)

Tabel 4.49. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|---|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kesesuaian Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Kota Salatiga | 0.0% | 0.0% | 42.7% | 57.3% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

2. Unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2)

Tabel 4.50. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Unsur Prosedur (U2) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase jawaban | | | |
|----------------------------|--------------------|------|-------|-------|
| | TM | CM | M | SM |
| Kemudahan Prosedur Layanan | 0.2% | 0.2% | 41.4% | 58.2% |

TM : Tidak Mudah, CM : Cukup Mudah, M : Mudah, SM : Sangat Mudah

3. Unsur Standarisasi prosedur pelayanan (U3)

Tabel 4.51. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Waktu Pelayan (U3) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|---|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Waktu untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Salatiga | 0,0% | 0.0% | 41.6% | 58.4% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

4. Unsur Alur Pelayanan (U4)

Tabel 4.52. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Alur Pelayanan (U4) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|---|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kesesuaian Alur Pelayanan yang ditetapkan | 0,0% | 0.0% | 41.6% | 58.4% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU

5. Unsur Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Tabel 4.53. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Produk/spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam Standar Pelayanan | 0.0% | 0,2% | 41.2% | 58.6% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SETUJU, S:SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

6. Unsur Waktu Pelayanan (U6)

Tabel 4.54. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Waktu Pelayanan (U6) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|---|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan | 0.0% | 0,2% | 42.3% | 57.7% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS: TIDAK SETUJU, S: SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

7. Unsur Biaya Layanan (U7)

Tabel 4.55. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Biaya Layanan (U7) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Perilaku petugas dalam melayani pasien | 0.0% | 0,6% | 29,2% | 70,2% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS: TIDAK SETUJU, S: SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

8. Unsur Pungutan Liar (U8)

Tabel 4.56. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Pungutan Liar (U8) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|--|------------|------|-----|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Kualitas Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 0.0% | 0,2% | 41% | 58.8% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS: TIDAK SETUJU, S: SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

9. Unsur Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9)

Tabel 4.57. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9) di RSUD Kota Salatiga

| Persepsi Responden | Persentase | | | |
|---|------------|------|-------|-------|
| | STS | TS | S | SS |
| Pelayanan penanganan pengaduan saran, dan keluhan | 0,0% | 0.2% | 41.2% | 58.6% |

STS: SANGAT TIDAK SETUJU, TS: TIDAK SETUJU, S: SETUJU, SS: SANGAT SETUJU.

4.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Per Instalasi Berdasarkan PerMenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga

1) Poli Anak

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.60. Hasil Penilaian IKM di Poli Anak RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 | 56 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,50 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,50 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Anak RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,50** dengan **nilai IKM sebesar 87,50**. Dengan nilai tersebut maka Poli Anak RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.61. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Anak RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|------------------|---|--------------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.61 menunjukkan bahwa nilai IKM pada unsur Ketersediaan

informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), dan Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Bisa ditambahkan area playground dibawah untuk anak-anak
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

2) Poli Gigi dan Mulut

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.62. Hasil Penilaian IKM di Poli Gigi dan Mulut RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,50 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,50 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Gigi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,50** dengan **nilai IKM 87,50**. Dengan nilai tersebut maka Poli Gigi RSUD Kota Salatiga memiliki **kategori mutu pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.63. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Gigi dan Mulut RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.63 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), dan Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Mohon ditingkatkan pelayanannya

- Pelayanan sudah memuaskan
- Berkembang lebih baik lagi
- Lebih diperhatikan lagi urutan antrean pasien agar yang datang awal mendapat nomor antrean awal
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

3) Poli Urologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.64. hasil Penilaian IKM di Poli Urologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 67 | 67 | 67 |
| NRR Per Unsur | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,53 | 3,53 | 3,53 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,49 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,28 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Urologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,49** dengan **Nilai IKM sebesar 87,28**. Dengan nilai tersebut maka Poli Urologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.65. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Urologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 86,84 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 86,84 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 86,84 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,84 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 86,84 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,84 |
| U7 | Biaya Layanan | 88,16 |
| U8 | Pungutan Liar | 88,16 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,16 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.65 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), yaitu sebesar 88,16 dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Pelayanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Pelayanan sudah sangat bagus, semoga bisa dipertahankan
- Fasilitas kamar mandi lebih diperhatikan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur

- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

4) Poli Jantung

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.66. Hasil Penilaian IKM di Poli Jantung RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 85 | 84 | 84 | 84 | 84 | 85 | 84 | 85 | 85 |
| NRR Per Unsur | 3,54 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,54 | 3,50 | 3,54 | 3,54 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,52 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,96 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Jantung RSUD Kota Salatiga menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,52 dengan nilai IKM sebesar 87,96. Dengan nilai tersebut maka Poli Jantung RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.67. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Jantung RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 88,54 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 88,54 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 88,54 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,54 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.67 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8) Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), yaitu sebesar 88,54 nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Biaya Layanan (U7), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

5) Poli Kandungan

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.68. Hasil Penilaian IKM di Poli Kandungan RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 42 | 43 | 42 | 42 | 42 | 42 | 43 | 42 | 42 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,58 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,58 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,52 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,96 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Kandungan RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,52** dengan **nilai IKM sebesar 87,96**. Dengan nilai tersebut maka Poli Kandungan RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.69. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Kandungan RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 89,58 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 89,58 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.69 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Biaya Layanan (U7), yaitu sebesar 89,58 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Standarisasi prosedur pelayanan (U3) Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8) Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Untuk layanan online sulit bagi lansia yang tidak bisa menggunakan handphone
- Terbatasnya penggunaan BPJS karena jenis penyakit tertentu yang bisa di cover
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

6) Poli Mata

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.70. Hasil Penilaian IKM di Poli Mata RSUD Kota Salatiga Perode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 44 | 46 | 46 | 45 | 46 | 45 | 46 | 46 | 45 |
| NRR Per Unsur | 3,38 | 3,54 | 3,54 | 3,46 | 3,54 | 3,46 | 3,54 | 3,54 | 3,46 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,39 | 0,39 | 0,38 | 0,39 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,38 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,50 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,39 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Mata RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang** sebesar **3,50** dengan **Nilai IKM sebesar 87,39**. Dengan nilai tersebut maka Poli Mata RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.71. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Mata RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 84,62 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 88,46 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 88,46 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,54 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 88,46 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,54 |
| U7 | Biaya Layanan | 88,46 |
| U8 | Pungutan Liar | 88,46 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 86,54 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.71 menunjukkan bahwa nilai IKM terendah terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), **yaitu sebesar 84,62** pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4) dan Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5) Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), dan pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik

- Sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi
- Terus menjadi lebih baik dalam melayani
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

7) Poli Jiwa

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.72. Hasil Penilaian IKM di Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| NRR Per Unsur | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,43 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 85,71 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,43** dengan **Nilai IKM sebesar 85,71**. Dengan nilai tersebut maka Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.73. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 85,71 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 85,71 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 85,71 |
| U4 | Alur Pelayanan | 85,71 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 85,71 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 85,71 |
| U7 | Biaya Layanan | 85,71 |
| U8 | Pungutan Liar | 85,71 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 85,71 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.73 menunjukkan bahwa nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

8) Poli Paru

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.74. Hasil Penilaian IKM di Poli Paru RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Jumlah Nilai Per Unsur | 44 | 44 | 44 | 43 | 43 | 43 | 42 | 43 | 44 |
| NRR Per Unsur | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,58 | 3,58 | 3,58 | 3,50 | 3,58 | 3,67 |
| NRR Tertimbang | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,61 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 90,28 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Paru RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,61** dengan **Nilai IKM sebesar 90,28**. Dengan nilai tersebut maka Poli Paru RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.75. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Paru RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 91,67 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 91,67 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 91,67 |
| U4 | Alur Pelayanan | 89,58 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 89,58 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 89,58 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 89,58 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 91,67 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.75 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** yaitu sebesar 91,67 dan nilai IKM terendah 87,50 pada Biaya Layanan (U7), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Standar prosedur layanan bisa lebih disosialisasikan lagi karena tidak tahu dimana aksesnya

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

9) Poli Kulit & Kelamin

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.76. Hasil Penilaian IKM di Poli Kulit & Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 |
| NRR Per Unsur | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,45 | 3,45 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,45 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,36 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang Kulit & Kelamin sebesar 3,45** dengan **Nilai IKM sebesar 86,36**. Dengan nilai tersebut maka Poli Kulit & Kelamin RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.77. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Kulit & Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 86,36 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 86,36 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 86,36 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,36 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 86,36 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,36 |
| U7 | Biaya Layanan | 86,36 |
| U8 | Pungutan Liar | 86,36 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 86,36 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.77 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Pasien menunggu lama kehadiran dokter karena tidak ada informasi yang jelas
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan

- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

10) Pelayanan Gizi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.78. Hasil Penilaian IKM di Pelayanan Gizi NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,50 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,50 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Gizi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,50** dengan **Nilai IKM sebesar 87,50**. Dengan nilai tersebut maka Pelayanan Gizi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.79. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Pelayanan Gizi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.79 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada

unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Layanan dan fasilitas sudah baik
- Pertahankan dan tingkatkan kenyamanan pasien
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

11) Poli Syaraf

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.80. Hasil Penilaian IKM di Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 17 | 17 | 17 | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| NRR Per Unsur | 3,40 | 3,40 | 3,40 | 3,40 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,51 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,78 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,51** dengan **Nilai IKM sebesar 87,78**. Dengan nilai tersebut maka Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.81. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 85,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 85,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 85,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 85,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 90,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 90,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 90,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 90,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 90,00 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.81 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi sebesar 90,00 terletak pada unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Pelayanan perlu ditingkatkan lagi
- Sudah bagus tidak ada saran

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

12) Poli VCT & CSR

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.82. Hasil Penilaian IKM di Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| NRR Per Unsur | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,72 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 93,06 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang 3,72** dengan **Nilai IKM sebesar 93,06**. Dengan nilai tersebut maka Poli Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.83. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|--------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 100,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 100,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 100,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 100,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.83 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), yaitu sebesar **100,00** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7) dan Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

13) Poli Pelayanan Akupuntur

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.84. Hasil Penilaian IKM di Poli Pelayanan akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 30 | 30 | 31 | 30 | 31 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| NRR Per Unsur | 3,33 | 3,33 | 3,44 | 3,33 | 3,44 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,37 | 0,38 | 0,37 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,46 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,42 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Pelayanan Akupuntur RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,46** dengan **nilai IKM sebesar 86,42**. Dengan nilai tersebut maka Poli Pelayanan Akupuntur RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.85. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Pelayanan Akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 83,33 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 83,33 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 86,11 |
| U4 | Alur Pelayanan | 83,33 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 86,11 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 88,89 |
| U7 | Biaya Layanan | 88,89 |
| U8 | Pungutan Liar | 88,89 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,89 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.85 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), yaitu sebesar **88,89** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**,

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Pelayanan perfect
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

14) Poli Bedah

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.86. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 18 | 19 | 19 | 18 | 18 | 19 | 18 | 19 | 18 |
| NRR Per Unsur | 3,60 | 3,80 | 3,80 | 3,60 | 3,60 | 3,80 | 3,60 | 3,80 | 3,60 |
| NRR Tertimbang | 0,40 | 0,42 | 0,42 | 0,40 | 0,40 | 0,42 | 0,40 | 0,42 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,69 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 92,22 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM**

tertimbang sebesar 3,69 dengan nilai IKM sebesar 92,22. Dengan nilai tersebut maka Poli Bedah RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.87. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 90,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 95,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 95,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 90,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 90,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 95,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 90,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 95,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 90,00 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.87 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), dan Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8), yaitu sebesar 95,00 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Alur Pelayanan (U4), Prosedur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Biaya Layanan (U7), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Lebih baik dan lebih maju lagi
- Sudah cukup baik pelayanan nya
- Lebih ditingkatkan lagi

- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

15) Poli TB DOTS

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.88. Hasil Penilaian IKM di Poli TB DOTS RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,50 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,50 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli TB DOTS RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,50** dengan **nilai IKM sebesar 87,50**. Dengan nilai tersebut maka Poli TB DOTSRUSD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.89. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli TB DOTS RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.89 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8) dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

16) Poli Ortopedi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.90. Hasil Penilaian IKM di Poli Ortopedi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 89 | 89 | 89 | 89 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| NRR Per Unsur | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,56 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,58 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 89,56 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Poli Ortopedi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,58** dengan **nilai IKM sebesar 89,56**. Dengan nilai tersebut maka Poli Ortopedi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.91. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Ortopedi Medik RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 89,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 89,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 89,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 89,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 90,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 90,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 90,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 90,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 90,00 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.91 menunjukkan bahwa nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7),

Pungutan Liar (U8) dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Lebih ramah lagi pelayanannya
- Layanan toilet perlu diperbaiki
- Flush toilet rusak
- Kamar mandi kurang bersih
- Tingkatkan pelayanan
- Antrean daftar agak lama
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

17) Poli Penyakit Dalam

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.92. Hasil Penilaian IKM di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 18 | 19 | 19 | 20 |
| NRR Per Unsur | 3,80 | 3,80 | 3,80 | 3,80 | 3,80 | 3,60 | 3,80 | 3,80 | 4,00 |
| NRR Tertimbang | 0,42 | 0,42 | 0,42 | 0,42 | 0,42 | 0,40 | 0,42 | 0,42 | 0,44 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,80 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 95,00 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,80** dengan **nilai IKM sebesar 95,00**. Dengan nilai tersebut maka Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.93. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|--------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 95,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 95,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 95,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 95,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 95,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 90,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 95,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 95,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 100,00 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.93 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi **yaitu** sebesar 100,00 terletak pada unsur Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), **pada Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8) dan Alur Pelayanan (U4), Pungutan Liar (U8) **pada Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah

- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

18) Poli THT

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.94. Hasil Penilaian IKM di Poli THT RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 71 | 71 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| NRR Per Unsur | 3,74 | 3,74 | 3,68 | 3,68 | 3,68 | 3,68 | 3,68 | 3,68 | 3,68 |
| NRR Tertimbang | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,70 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 92,40 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli THT RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,70** dengan **nilai IKM sebesar 92,40**. Dengan nilai tersebut maka Poli THT RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.95. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli THT RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 93,42 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 93,42 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 92,11 |
| U4 | Alur Pelayanan | 92,11 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 92,11 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 92,11 |
| U7 | Biaya Layanan | 92,11 |
| U8 | Pungutan Liar | 92,11 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 92,11 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.95 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi **yaitu** sebesar 93,42 terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), **pada Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Unsur Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8) dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), **pada Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Tingkatkan kebersihan lingkungan
- Pertahankan pelayanan yang baik
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur

- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

19) Poli Umum

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.96. Hasil Penilaian IKM di Poli Umum RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 49 | 49 | 48 | 49 | 50 | 48 | 49 | 49 | 49 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,50 | 3,43 | 3,50 | 3,57 | 3,43 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,49 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,30 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Umum RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,49** dengan **nilai IKM 87,30**. Dengan nilai tersebut maka Poli Umum RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.97. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Umum RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 85,71 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 89,29 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 85,71 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.97 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), yaitu sebesar 89,29 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah 85,71 pada unsur Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Waktu Pelayanan (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Alur Pelayanan (U4), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

20) Endoscopy

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.98. Hasil Penilaian IKM di Endoscopy RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 10 | 9 | 9 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| NRR Per Unsur | 3,33 | 3,00 | 3,00 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,67 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,33 | 0,33 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,04 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Endoscopy RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 87,04**. Dengan nilai tersebut maka Endoscopy RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.99. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Endoscopy RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 83,33 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 75,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 75,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 91,67 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 91,67 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 91,67 |
| U7 | Biaya Layanan | 91,67 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,67 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 91,67 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.99 menunjukkan bahwa nilai IKM terendah 75,00 pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Alur

Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

21) Farmasi / Apotik

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.100. Hasil Penilaian IKM di Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 69 | 69 | 68 | 69 | 71 | 69 | 70 | 70 | 70 |
| NRR Per Unsur | 3,45 | 3,45 | 3,40 | 3,45 | 3,55 | 3,45 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,37 | 0,38 | 0,39 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,47 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,81 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Farmasi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,47** dengan **nilai IKM sebesar 86,81**.

Dengan nilai tersebut maka Farmasi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.101. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 86,25 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 86,25 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 85,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,25 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 88,75 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,25 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.101 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), yaitu sebesar 88,75 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), dan Waktu Pelayanan (U6), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), nilai IKM pada unsur pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Berikan inovasi sehingga pelayanan farmasi lebih cepat
- Tingkatkan pelayanan, utamakan kenyamanan pasien
- Perbaiki sarana toilet
- Informasi pelayanan sudah tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah

- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

22) Laboratorium

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.102. Hasil Penilaian IKM di Laboratorium RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 28 | 27 | 28 | 27 | 27 | 28 | 29 | 28 | 28 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,38 | 3,50 | 3,38 | 3,38 | 3,50 | 3,63 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,37 | 0,39 | 0,37 | 0,37 | 0,39 | 0,40 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,47 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,81 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Laboratorium RSUD Kota Salatiga **menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,36 dengan nilai IKM sebesar 84,09**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Laboratorium RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.103. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Laboratorium RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 84,38 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 84,38 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 84,38 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 90,63 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.103 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya Layanan (U7), yaitu sebesar 90,63 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Unsur Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Pertahankan kualitas layanan sebaik mungkin
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan

- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

23) Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.104. Hasil Penilaian IKM di Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 63 | 63 | 63 | 62 | 62 | 62 | 62 | 62 | 63 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,44 | 3,44 | 3,44 | 3,44 | 3,44 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,47 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,73 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,47** dengan **nilai IKM sebesar 86,73**. Dengan nilai tersebut maka Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.105. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,11 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 86,11 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,11 |
| U7 | Biaya Layanan | 86,11 |
| U8 | Pungutan Liar | 86,11 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.105 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), dan yaitu sebesar **87,50** pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Alur Pelayanan (U4) Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Tingkatkan lagi pelayanan
- Ruang tunggu kurang luas
- Ruangan diperluas
- Ruang terapi sempit
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

24)Pendaftaran

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.106. Hasil Penilaian IKM di Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 87 | 88 | 87 | 87 | 87 | 87 | 88 | 87 | 87 |
| NRR Per Unsur | 3,48 | 3,52 | 3,48 | 3,48 | 3,48 | 3,48 | 3,52 | 3,48 | 3,48 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,39 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,38 | 0,38 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,49 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,22 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Pendaftaran RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,49** dengan **nilai IKM sebesar 87,22**. Bagian Pendaftaran RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.107. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 88,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 88,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,00 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.107 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), dan Biaya Layanan (U7), yaitu sebesar 88,00 pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Waktu Pelayanan (U6), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas sebaiknya lebih ramah dan komunikatif
- Pelayanan mohon dipercepat
- Kebersihan toilet perlu ditingkatkan
- Pelayanan sudah bagus dan sesuai prosedur
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

25) Radiologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.108. Hasil Penilaian IKM di Radiologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 30 | 30 | 30 | 31 | 31 | 31 | 32 | 32 | 32 |
| NRR Per Unsur | 3,33 | 3,33 | 3,33 | 3,44 | 3,44 | 3,44 | 3,56 | 3,56 | 3,56 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,44 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,11 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Radiologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,44** dengan **nilai IKM sebesar 86,11**. Dengan nilai tersebut maka Radiologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.109. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Radiologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 83,33 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 83,33 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 83,33 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,11 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 86,11 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,11 |
| U7 | Biaya Layanan | 88,89 |
| U8 | Pungutan Liar | 88,89 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,89 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.109 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), dan

Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9) yaitu sebesar 88,89 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), dan pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Jarak ruang pendaftaran dengan pemeriksaan jauh
- Tingkatkan waktu pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

26) Instalasi Gawat Darurat (IGD)

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.110. Hasil Penilaian IKM di IGD RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 9 | 9 | 10 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| NRR Per Unsur | 3,00 | 3,00 | 3,33 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,67 |
| NRR Tertimbang | 0,33 | 0,33 | 0,37 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,04 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di IGD RSUD Kota Salatiga menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48 dengan nilai IKM sebesar 87,04. Dengan nilai tersebut maka IGD RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.111. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di IGD RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 75,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 75,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 83,33 |
| U4 | Alur Pelayanan | 91,67 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 91,67 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 91,67 |
| U7 | Biaya Layanan | 91,67 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,67 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 91,67 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.111 menunjukkan bahwa nilai IKM terendah terletak pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), yaitu sebesar 75,00 pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**,

Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Standarisasi prosedur pelayanan (U3), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas bisa lebih ramah dengan pasien
- Tingkatkan waktu pelayanan

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

27) Hemodialisa

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.112. Hasil Penilaian IKM di Hemodialisa RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 163 | 164 | 163 | 163 | 164 | 163 | 164 | 164 | 164 |
| NRR Per Unsur | 3,47 | 3,49 | 3,47 | 3,47 | 3,49 | 3,47 | 3,49 | 3,49 | 3,49 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,00 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Hemodialisa RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 87,00**. Dengan nilai tersebut maka Hemodialisa RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.113. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Hemodialisa RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 86,70 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,23 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 86,70 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,70 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,23 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,70 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,23 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,23 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,23 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.113 menunjukkan bahwa nilai IKM Unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Tingkatkan semua lini pelayanan
- Pelayanan sudah bagus
- Fasilitas tirai pasien perlu diberikan
- Atap kotor ruang HD
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur

- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

28)Poli BTKV

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.114. Hasil Penilaian IKM di Poli BTKV RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 31 | 31 | 30 | 31 | 33 | 32 | 31 | 32 | 31 |
| NRR Per Unsur | 3,44 | 3,44 | 3,33 | 3,44 | 3,67 | 3,56 | 3,44 | 3,56 | 3,44 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,37 | 0,38 | 0,40 | 0,39 | 0,38 | 0,39 | 0,38 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,04 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli BTKV RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 87,04**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif BTKV RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.115. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli BTKV RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 86,11 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 86,11 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 83,33 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,11 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 91,67 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 88,89 |
| U7 | Biaya Layanan | 86,11 |
| U8 | Pungutan Liar | 88,89 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 86,11 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.115 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 91,67 pada unsur Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Biaya Layanan (U7), unsur Penanganan pengaduan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar 83,33 pada unsur Standarisasi prosedur pelayanan (U3), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Waktu Pelayanan (U6), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Banyak petugas kurang cekatan dalam melayani pasien
- Pelayanan sudah bagus
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

29) Poli Psikologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.116. Hasil Penilaian IKM di Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| NRR Per Unsur | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,43 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,43 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 85,71 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,43** dengan **nilai IKM sebesar 85,71**. Dengan nilai tersebut maka Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.117. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 85,71 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 85,71 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 85,71 |
| U4 | Alur Pelayanan | 85,71 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 85,71 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 85,71 |
| U7 | Biaya Layanan | 85,71 |
| U8 | Pungutan Liar | 85,71 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 85,71 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.117 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **91,67** pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4),

Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9) pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

30) Poli Bedah Syaraf

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.118. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 11 | 11 | 10 | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 10 |
| NRR Per Unsur | 3,67 | 3,67 | 3,33 | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,33 |
| NRR Tertimbang | 0,40 | 0,40 | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,37 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,52 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,96 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,52** dengan **nilai IKM sebesar 87,96**. Dengan nilai tersebut maka Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.119. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 91,67 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 91,67 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 83,33 |
| U4 | Alur Pelayanan | 83,33 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 83,33 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 91,67 |
| U7 | Biaya Layanan | 91,67 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,67 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 83,33 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.119 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **91,67** pada Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami

- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur

31) Poli Bedah Ortopedi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.120. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah Ortopedi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,50 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,50 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Bedah Ortopedi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,50** dengan **nilai IKM sebesar 87,50**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.121. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah Ortopedi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.121 menunjukkan bahwa nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur

pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Prosedur pelayanan mudah

32) Satpam

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.122. Hasil Penilaian IKM di Satpam RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 66 | 66 | 68 | 68 |
| NRR Per Unsur | 3,42 | 3,42 | 3,42 | 3,42 | 3,42 | 3,47 | 3,47 | 3,58 | 3,58 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,47 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,70 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Satpam RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,47** dengan **nilai IKM sebesar 86,70**.

Dengan nilai tersebut maka Bagian Satpam RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.123. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Bagian Satpam RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 85,53 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 85,53 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 85,53 |
| U4 | Alur Pelayanan | 85,53 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 85,53 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,84 |
| U7 | Biaya Layanan | 86,84 |
| U8 | Pungutan Liar | 89,47 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 89,47 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.123 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi pada unsur Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), yaitu sebesar **89,47** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur

- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Prosedur pelayanan mudah

33) Parkir

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.124. Hasil Penilaian IKM di Parkir RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 82 | 81 | 82 | 83 | 81 | 82 | 83 | 85 | 86 |
| NRR Per Unsur | 3,57 | 3,52 | 3,57 | 3,61 | 3,52 | 3,57 | 3,61 | 3,70 | 3,74 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,41 | 0,41 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,60 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 89,98 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Bagian Parkir RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,60** dengan **nilai IKM sebesar 89,98**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Parkir RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.125. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Bagian Parkir RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 89,13 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 88,04 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 89,13 |
| U4 | Alur Pelayanan | 90,22 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 88,04 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 89,13 |
| U7 | Biaya Layanan | 90,22 |
| U8 | Pungutan Liar | 92,39 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 93,48 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.125 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), dan yaitu sebesar **93,48** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. **Terendah** pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), dan Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), sebesar 88,04 pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), **pada Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Prosedur pelayanan mudah

34) Poli Eksekutif Penyakit Dalam

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.126. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 16 | 18 | 17 | 18 | 19 | 19 | 18 | 19 | 18 |
| NRR Per Unsur | 3,20 | 3,60 | 3,40 | 3,60 | 3,80 | 3,80 | 3,60 | 3,80 | 3,60 |
| NRR Tertimbang | 0,35 | 0,40 | 0,37 | 0,40 | 0,42 | 0,42 | 0,40 | 0,42 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,60 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 90,00 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga **menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,60** dengan **nilai IKM sebesar 90,00**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.127 Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 80,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 90,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 85,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 90,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 95,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 95,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 90,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 95,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 90,00 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.127 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8), yaitu sebesar **95,00** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Pada unsur Ketersediaan informasi

melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), dengan nilai IKM terendah sebesar **80,00** pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Alur Pelayanan (U4), Biaya Layanan (U7), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Standarisasi prosedur pelayanan (U3), **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Prosedur pelayanan mudah

35) Poli Eksekutif kandungan

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.128. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 10 | 10 | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 11 | 10 |
| NRR Per Unsur | 3,33 | 3,33 | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,33 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,37 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,04 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga **menunjukkan**

jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,42 dengan nilai IKM sebesar 85,45 Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.129. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 83,33 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 83,33 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 83,33 |
| U4 | Alur Pelayanan | 83,33 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 91,67 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 91,67 |
| U7 | Biaya Layanan | 91,67 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,67 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 83,33 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.129 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), dan Pungutan Liar (U8) yaitu sebesar **91,67** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan

- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

36) Poli Eksekutif Anak

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.130. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 24 | 24 | 24 | 25 | 25 | 25 | 25 | 24 | 24 |
| NRR Per Unsur | 3,43 | 3,43 | 3,43 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,43 | 3,43 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,38 | 0,38 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,49 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,30 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,49** dengan **nilai IKM sebesar 87,30**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.131. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 85,71 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 85,71 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 85,71 |
| U4 | Alur Pelayanan | 89,29 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 89,29 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 89,29 |
| U7 | Biaya Layanan | 89,29 |
| U8 | Pungutan Liar | 85,71 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 85,71 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.131 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), yaitu sebesar **89,29** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

37) Poli Eksekutif Bedah Urologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.132. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 18 | 18 | 18 | 19 | 19 | 19 | 18 | 19 | 19 |
| NRR Per Unsur | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,80 | 3,80 | 3,80 | 3,60 | 3,80 | 3,80 |
| NRR Tertimbang | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,42 | 0,42 | 0,42 | 0,40 | 0,42 | 0,42 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,71 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 92,78 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,71** dengan **nilai IKM sebesar 92,78** Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.133. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 90,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 90,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 90,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 95,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 95,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 95,00 |
| U7 | Biaya Layanan | 90,00 |
| U8 | Pungutan Liar | 95,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 95,00 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.133 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8), dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9) yaitu sebesar **95,00** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Biaya Layanan (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

38) Poli Eksekutif Syaraf

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.134. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Oktober 2024

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 14 | 13 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| NRR Per Unsur | 3,50 | 3,25 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,36 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,47 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,81 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,40** dengan **nilai IKM sebesar 85,10**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.135. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,50 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 81,25 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.135 menunjukkan bahwa nilai IKM terendah sebesar **81,25** Pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur

Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8) Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Saat mendaftar lama

39) Poli Eksekutif Bedah

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.136. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 10 | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 10 | 11 | 10 |
| NRR Per Unsur | 3,33 | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,33 | 3,67 | 3,33 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,37 | 0,40 | 0,37 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,04 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengannilai **IKM sebesar**

87,04. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik).**

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.137. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 83,33 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 83,33 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 83,33 |
| U4 | Alur Pelayanan | 91,67 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 91,67 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 91,67 |
| U7 | Biaya Layanan | 83,33 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,67 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 83,33 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.137 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8), yaitu sebesar **91,67** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).**

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Biaya Layanan (U7), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9) nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik).**

3. Umpan Balik dari Responden

- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Prosedur pelayanan mudah

- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami

40) Poli Eksekutif Gizi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.138. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 20 | 21 | 21 | 21 | 21 | 22 | 21 | 20 | 21 |
| NRR Per Unsur | 3,33 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,67 | 3,50 | 3,33 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,39 | 0,37 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,04 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,52** dengan **nilai IKM sebesar 87,88**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.139. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 83,33 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,50 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 91,67 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 83,33 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.139 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **91,67** terletak pada unsur Waktu Pelayanan (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Nilai IKM terendah yaitu sebesar **83,33** pada Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), dan Pungutan Liar (U8) **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Biaya Layanan (U7), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

41) Poli Eksekutif Paru

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.140. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Paru RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| NRR Per Unsur | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 |
| NRR Tertimbang | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 | 0,41 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,75 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 93,75 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Eksekutif Paru RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,75** dengan **nilai IKM sebesar 93,75**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Paru RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.141. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Paru-Paru RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 93,75 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 93,75 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 93,75 |
| U4 | Alur Pelayanan | 93,75 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 93,75 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 93,75 |
| U7 | Biaya Layanan | 93,75 |
| U8 | Pungutan Liar | 93,75 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 93,75 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.141 menunjukkan bahwa nilai IKM unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

42) Poli Eksekutif Jiwa

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.142. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 9 | 10 | 10 | 11 | 11 | 10 | 11 | 11 | 11 |
| NRR Per Unsur | 3,00 | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,67 | 3,33 | 3,67 | 3,67 | 3,67 |
| NRR Tertimbang | 0,33 | 0,37 | 0,37 | 0,40 | 0,40 | 0,37 | 0,40 | 0,40 | 0,40 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,04 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 87,04**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.143. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 75,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 83,33 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 83,33 |
| U4 | Alur Pelayanan | 91,67 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 91,67 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 83,33 |
| U7 | Biaya Layanan | 91,67 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,67 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 91,67 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.143 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **91,67** yaitu pada unsur Pada unsur Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, nilai IKM terendah sebesar **75,00** pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Waktu Pelayanan (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan

- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
 - Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

43) Poli Eksekutif Farmasi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.144. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 59 | 59 | 59 | 60 | 59 | 59 | 59 | 59 | 60 |
| NRR Per Unsur | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,53 | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,53 |
| NRR Tertimbang | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,09 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 87,09**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.145. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 86,76 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 86,76 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 86,76 |
| U4 | Alur Pelayanan | 88,24 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 86,76 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 86,76 |
| U7 | Biaya Layanan | 86,76 |
| U8 | Pungutan Liar | 86,76 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,24 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.145 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **88,24** yaitu pada unsur Alur Pelayanan (U4), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), dan Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), dan Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami

- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

44) Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.146. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 20 | 21 | 19 | 21 | 23 | 21 | 21 | 21 | 21 |
| NRR Per Unsur | 3,33 | 3,50 | 3,17 | 3,50 | 3,83 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,39 | 0,35 | 0,39 | 0,42 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,04 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 87,04**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.147. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 83,33 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,50 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 79,17 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 95,83 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 87,50 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 87,50 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 87,50 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.147 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **95,83** yaitu pada unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5),

pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** nilai IKM terendah sebesar **79,17** pada Standarisasi prosedur pelayanan (U3), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Alur Pelayanan (U4), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8) dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Sinyal TV kurang bagus
- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

45) Poli Eksekutif Pendaftaran

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.148. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 68 | 69 | 71 | 70 | 70 | 67 | 70 | 72 | 71 |
| NRR Per Unsur | 3,40 | 3,45 | 3,55 | 3,50 | 3,50 | 3,35 | 3,50 | 3,60 | 3,55 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,37 | 0,39 | 0,40 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,49 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,22 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,49** dengan **nilai IKM sebesar 87,22**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.149. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 85,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 86,25 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 88,75 |
| U4 | Alur Pelayanan | 87,50 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 87,50 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 83,75 |
| U7 | Biaya Layanan | 87,50 |
| U8 | Pungutan Liar | 90,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,75 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.149 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 90,00 pada unsur Pungutan Liar (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar 83,75

pada Waktu Pelayanan (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Biaya Layanan (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**,

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
 - Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

46) Poli Eksekutif Psikologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.150. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode Oktober 2024

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 32 | 31 | 31 | 31 | 34 | 28 | 31 | 29 | 32 |
| NRR Per Unsur | 3,56 | 3,44 | 3,44 | 3,44 | 3,78 | 3,11 | 3,44 | 3,22 | 3,56 |
| NRR Tertimbang | 0,39 | 0,38 | 0,38 | 0,38 | 0,42 | 0,34 | 0,38 | 0,35 | 0,39 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,44 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,11 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,44** dengan **nilai IKM sebesar 86,11**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.151. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 88,89 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 86,11 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 86,11 |
| U4 | Alur Pelayanan | 86,11 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 94,44 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 77,78 |
| U7 | Biaya Layanan | 86,11 |
| U8 | Pungutan Liar | 80,56 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,89 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.151 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **94,44** pada unsur Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Nilai IKM terendah sebesar **77,78** pada unsur Waktu Pelayanan (U6) pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Alur Pelayanan (U4), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah

- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
 - Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

47) Poli Bedah Syaraf Eksekutif

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.152. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah Syaraf Eksekutif RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 30 | 29 | 29 | 31 | 31 | 31 | 30 | 31 | 31 |
| NRR Per Unsur | 3,75 | 3,63 | 3,63 | 3,88 | 3,88 | 3,88 | 3,75 | 3,88 | 3,88 |
| NRR Tertimbang | 0,41 | 0,40 | 0,40 | 0,43 | 0,43 | 0,43 | 0,41 | 0,43 | 0,43 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,79 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 94,79 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah Syaraf Eksekutif RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,79** dengan **nilai IKM sebesar 94,79** Dengan nilai tersebut maka Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.153. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah Syaraf Eksekutif RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|-------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 93,75 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 90,63 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 90,63 |
| U4 | Alur Pelayanan | 96,88 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 96,88 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 96,88 |
| U7 | Biaya Layanan | 93,75 |
| U8 | Pungutan Liar | 96,88 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 96,88 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.153 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **96,88** pada unsur Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Biaya Layanan (U7), **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Kebersihan wastafel perlu ditingkatkan
- Semakin maju pelayanannya
- Ruang tunggu perlu ditambah kursi
- Dokter kurang tepat waktu kehadirannya
- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur

- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

48) Poli Eksekutif Gigi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.154. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Gigi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 11 | 11 | 12 | 12 | 12 | 11 | 10 | 11 | 10 |
| NRR Per Unsur | 3,67 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,67 | 3,33 | 3,67 | 3,33 |
| NRR Tertimbang | 0,40 | 0,40 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,40 | 0,37 | 0,40 | 0,37 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,70 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 92,59 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif **Gigi** RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,70** dengan **nilai IKM sebesar 92,59**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif **Gigi** RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.155. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Gigi RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|--------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 91,67 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 91,67 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 100,00 |
| U4 | Alur Pelayanan | 100,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 100,00 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 91,67 |
| U7 | Biaya Layanan | 83,33 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,67 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 83,33 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.155 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 100,00 pada unsur Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar 83,33 pada unsur Biaya Layanan (U7), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

pada unsur pada Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Waktu Pelayanan (U6), Pungutan Liar (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**,

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan

- Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
- Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

49) Poli Eksekutif BTKV

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.156. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif BTKV RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 9 | 9 | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 11 | 12 |
| NRR Per Unsur | 3,00 | 3,00 | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 4,00 |
| NRR Tertimbang | 0,33 | 0,33 | 0,37 | 0,37 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,44 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,48 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 87,04 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif **BTKV** RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 87,04**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif **BTKV** RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.157. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif BTKV RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|--------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 75,00 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 75,00 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 83,33 |
| U4 | Alur Pelayanan | 83,33 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 91,67 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 91,67 |
| U7 | Biaya Layanan | 91,67 |
| U8 | Pungutan Liar | 91,67 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 100,00 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.157 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **100,00** pada unsur Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar **75,00** pada unsur Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Alur Pelayanan (U4), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7) Pungutan Liar (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
 - Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan

50) Poli Eksekutif Akupuntur

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.158. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Nilai Per Unsur Layanan | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| | 10 | 10 | 11 | 9 | 11 | 10 | 11 | 12 | 9 |
| NRR Per Unsur | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,00 | 3,67 | 3,33 | 3,67 | 4,00 | 3,00 |
| NRR Tertimbang | 0,37 | 0,37 | 0,40 | 0,33 | 0,40 | 0,37 | 0,40 | 0,44 | 0,33 |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang | 3,44 | | | | | | | | |
| Nilai IKM | 86,11 | | | | | | | | |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif **Akupuntur** RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,44** dengan **nilai IKM sebesar 86,11** Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif **Akupuntur** RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.159. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode NOVEMBER 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|-----------|---|--------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 83,33 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 83,33 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 91,67 |
| U4 | Alur Pelayanan | 75,00 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 91,67 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 83,33 |
| U7 | Biaya Layanan | 91,67 |
| U8 | Pungutan Liar | 100,00 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 75,00 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.159 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **100,00** pada Pungutan Liar (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar **75,00** pada unsur Alur

Pelayanan (U4), Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1), Kemudahan Prosedur Layanan (U2), Waktu Pelayanan (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Standarisasi prosedur pelayanan (U3), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), dan Biaya Layanan (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Diberikan pelayanan tanpa kecurangan dan sesuai prosedur
- Jangka waktu layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
 - Biaya layanan sudah sesuai dengan yang diinformasikan
- Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan
- Alur pelayanan mudah dipahami
 - Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
- Prosedur pelayanan mudah
- Tidak ada percaloan dalam pelayanan
- Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik

4.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 RSUD Kota Salatiga

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PerMenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Di RSUD Kota Salatiga Tahun 2025, didapatkan **Jumlah NRR IKM Tertimbang sebesar 3,55** dengan **Nilai IKM sebesar 88,73** dengan **Kategori Mutu Pelayanan A, Kinerja Unit (Sangat Baik)**.

Hasil perhitungan nilai indeks Kepuasan masyarakat memperoleh nilai rerata atau NRR masing-masing unsur yang dinilai untuk mengetahui mutu pelayanan di RSUD Kota Salatiga, Unsur IKM : Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1),

Kemudahan Prosedur Layanan (U2) Standarisasi prosedur pelayanan (U3), **Kategori Mutu Pelayanan B, Kinerja Unit (Baik)**, sedangkan Alur Pelayanan (U4), Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5), Waktu Pelayanan (U6), Biaya Layanan (U7), Pungutan Liar (U8), dan Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9), **Kategori Mutu Pelayanan A, Kinerja Unit (Sangat Baik)**.

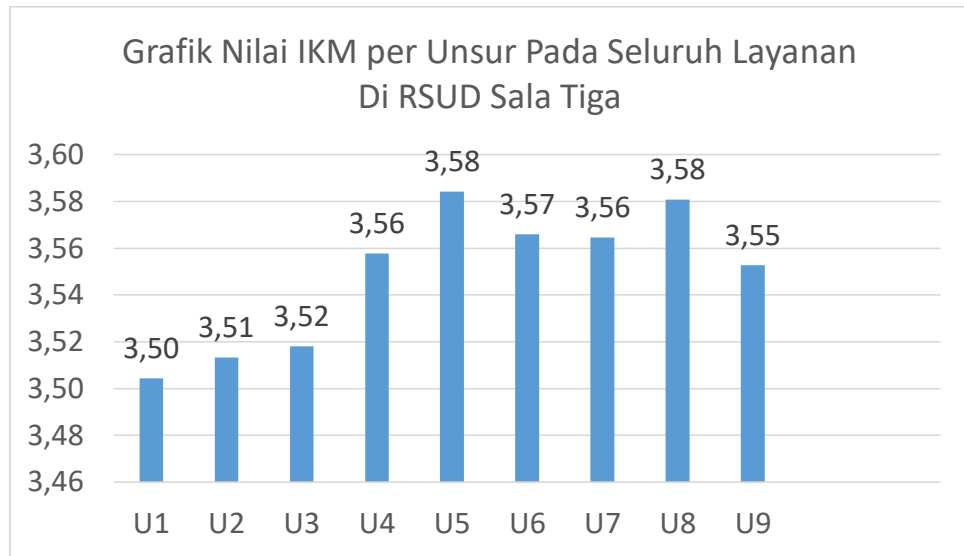
Tabel 4.160. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Pelayanan Periode NOVEMBER Tahun 2025

| Unsur IKM | | Nilai |
|------------------|---|--------------|
| U1 | Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik | 87,61 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Layanan | 87,83 |
| U3 | Standarisasi prosedur pelayanan | 87,95 |
| U4 | Alur Pelayanan | 88,95 |
| U5 | Prosedur layanan tanpa kecurangan | 89,61 |
| U6 | Waktu Pelayanan | 89,15 |
| U7 | Biaya Layanan | 89,11 |
| U8 | Pungutan Liar | 89,52 |
| U9 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 88,82 |

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.155 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5) yaitu sebesar 89,61 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Berdasarkan hasil survei IKM per unsur pada seluruh pelayanan di RSUD Salatiga seperti terlihat pada grafik berikut:

Grafik 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Salatiga



Berdasarkan Grafik IKM seluruh pelayanan di RSUD Salatiga Baik Layanan Rawat Inap dan Layanan Rawat Jalan menunjukkan unsur yang paling besar terjadi pada unsur U5, U8 sebesar 3,58 point sedangkan unsur yang paling rendah terjadi pada U1 masing-masing sebesar 3,50 point.

4.9. Ringkasan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga Pada Bulan NOVEMBER 2025, didapatkan ringkasan sebagai berikut :

Tabel 4.161. Ringkasan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

| No | Poin Penilaian | Hasil Penilaian |
|-----------|---|--|
| 1. | Nilai IKM | 3,55 |
| 2. | Nilai IKM Konversi | 88,73 |
| 3. | Kategori | Sangat Baik |
| 4. | Unsur Terendah | U1 : Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik |
| 5. | Unsur Tertinggi | U5 : Prosedur layanan tanpa kecurangan U8 : Pungutan Liar |
| 6. | Unsur yang Diprioritaskan ditingkatkan | U1 : Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik |
| 7. | Unsur yang perlu dipertahankan | U2 : Kemudahan Prosedur Layanan U3 : Standarisasi prosedur pelayanan U4 : Alur Pelayanan U5 : Prosedur layanan tanpa kecurangan U6 : Waktu Pelayanan U7 : Biaya Layanan U8 : Pungutan Liar U9 : Percaloan/Perantara Tidak Resmi |
| 8. | Unsur yang perlu segera mendapatkan tindak lanjut | U1 : Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik |

Tabel 4.162. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Poli TB Dot | Poli VCT & CST | Poli Jantung | Poli Kandungan | Poli Mata |
|----|--------------------|-------------|------------------|--------------|------------------------|------------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,50 | 3,72 | 3,52 | 3,52 | 3,50 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 87,50 | 93,06 | 87,96 | 87,96 | 87,39 |
| 3 | Kategori | Baik | Sangat Baik | Baik | Baik | Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | |
| | U1 | 87,50 | 100,00 | 88,54 | 87,50 | 84,62 |
| | U2 | 87,50 | 100,00 | 87,50 | 89,58 | 88,46 |
| | U3 | 87,50 | 100,00 | 87,50 | 87,50 | 88,46 |
| | U4 | 87,50 | 100,00 | 87,50 | 87,50 | 86,54 |
| | U5 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 88,46 |
| | U6 | 87,50 | 87,50 | 88,54 | 87,50 | 86,54 |
| | U7 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 89,58 | 88,46 |
| | U8 | 87,50 | 87,50 | 88,54 | 87,50 | 88,46 |
| | U9 | 87,50 | 87,50 | 88,54 | 87,50 | 86,54 |
| 5 | Unsur Terendah | - | U5,U6,U7, U8, U9 | U2,U3,U4, U7 | U1,U3,U4, U5,U6,U8, U9 | U1 |
| 6 | Unsur Tertinggi | - | U1,U2,U3, U4 | U1,U6,U8, U9 | U2,U7 | U2,U3, U5,U7, U8 |

Tabel 4.163. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Poli Gigi | Poli Anak | Pelayanan Gizi | Poli Umum | Poli Urologi | Poli Kulit & Kelamin |
|-----------|--------------------|------------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|---------------------------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,49 | 3,49 | 3,45 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 87,30 | 87,28 | 86,36 |
| 3 | Kategori | Baik | Baik | Baik | Baik | Baik | Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | | |
| | U1 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 86,84 | 86,36 |
| | U2 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 86,84 | 86,36 |
| | U3 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 85,71 | 86,84 | 86,36 |
| | U4 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 86,84 | 86,36 |
| | U5 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 89,29 | 86,84 | 86,36 |
| | U6 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 85,71 | 86,84 | 86,36 |
| | U7 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 88,16 | 86,36 |
| | U8 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 88,16 | 86,36 |
| | U9 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 87,50 | 88,16 | 86,36 |
| 5 | Unsur Terendah | - | - | - | U3,U6 | U1,U2,U3, U4,U5,U6 | - |
| 6 | Unsur Tertinggi | - | - | - | U5 | U7,U8,U9 | - |

Tabel 4.164. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Poli Penyakit Dalam | Poli Bedah | Poli Syaraf | Poli THT | Poli Paru | Poli Jiwa |
|----|--------------------|---------------------|------------------|----------------|-----------------------|-------------|-----------|
| 1 | Nilai IKM | 3,80 | 3,69 | 3,51 | 3,70 | 3,61 | 3,43 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 95,00 | 92,22 | 87,78 | 92,40 | 90,28 | 85,71 |
| 3 | Kategori | Sangat Baik | Sangat Baik | Baik | Sangat Baik | Sangat Baik | Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | | |
| | U1 | 95,00 | 90,00 | 85,00 | 93,42 | 91,67 | 85,71 |
| | U2 | 95,00 | 95,00 | 85,00 | 93,42 | 91,67 | 85,71 |
| | U3 | 95,00 | 95,00 | 85,00 | 92,11 | 91,67 | 85,71 |
| | U4 | 95,00 | 90,00 | 85,00 | 92,11 | 89,58 | 85,71 |
| | U5 | 95,00 | 90,00 | 90,00 | 92,11 | 89,58 | 85,71 |
| | U6 | 90,00 | 95,00 | 90,00 | 92,11 | 89,58 | 85,71 |
| | U7 | 95,00 | 90,00 | 90,00 | 92,11 | 87,50 | 85,71 |
| | U8 | 95,00 | 95,00 | 90,00 | 92,11 | 89,58 | 85,71 |
| | U9 | 100,00 | 90,00 | 90,00 | 92,11 | 91,67 | 85,71 |
| 5 | Unsur Terendah | U6 | U1,U4, U5,U7, U9 | U1,U2,U3,U4 | U3,U4,U5, U6,U7,U8,U9 | U7 | - |
| 6 | Unsur Tertinggi | U9 | U2,U3, U6,U8 | U5,U6,U7,U8,U9 | U1,U2 | U1,U2,U3,U9 | - |

Tabel 4.165. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Poli Ortopedi | HD | Satpam | Pelayanan Akupuntur | Endoscopy | Radiologi |
|----|--------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|-------------------|-----------|
| 1 | Nilai IKM | 3,58 | 3,48 | 3,47 | 3,46 | 3,48 | 3,44 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 89,56 | 87,00 | 86,70 | 86,42 | 87,04 | 86,11 |
| 3 | Kategori | Sangat Baik | Baik | Baik | Baik | Baik | Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | | |
| | U1 | 89,00 | 86,70 | 85,53 | 83,33 | 83,33 | 83,33 |
| | U2 | 89,00 | 87,23 | 85,53 | 83,33 | 75,00 | 83,33 |
| | U3 | 89,00 | 86,70 | 85,53 | 86,11 | 75,00 | 83,33 |
| | U4 | 89,00 | 86,70 | 85,53 | 83,33 | 91,67 | 86,11 |
| | U5 | 90,00 | 87,23 | 85,53 | 86,11 | 91,67 | 86,11 |
| | U6 | 90,00 | 86,70 | 86,84 | 88,89 | 91,67 | 86,11 |
| | U7 | 90,00 | 87,23 | 86,84 | 88,89 | 91,67 | 88,89 |
| | U8 | 90,00 | 87,23 | 89,47 | 88,89 | 91,67 | 88,89 |
| | U9 | 90,00 | 87,23 | 89,47 | 88,89 | 91,67 | 88,89 |
| 5 | Unsur Terendah | U1,U2,U3,U4 | U1,U3,U4,U6 | U1,U2,U3,U4,U5 | U1,U2,U4 | U2,U3 | U1,U2,U3 |
| 6 | Unsur Tertinggi | U5,U6,U7,U8,U9 | U2,U5,U7,U8,U9 | U8,U9 | U6,U7,U8,U9 | U4,U5,U6,U7,U8,U9 | U7,U8,U9 |

Tabel 4.166. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Laboratorium | Farmasi | IGD | Rehabilitasi Medik | Pendaftaran | Parkir |
|----|--------------------|--------------|---------|----------------|--------------------|----------------------|-------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,47 | 3,47 | 3,48 | 3,47 | 3,49 | 3,60 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 86,81 | 86,81 | 87,04 | 86,73 | 87,22 | 89,98 |
| 3 | Kategori | Baik | Baik | Baik | Baik | Baik | Sangat Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | | |
| | U1 | 87,50 | 86,25 | 75,00 | 87,50 | 87,00 | 89,13 |
| | U2 | 84,38 | 86,25 | 75,00 | 87,50 | 88,00 | 88,04 |
| | U3 | 87,50 | 85,00 | 83,33 | 87,50 | 87,00 | 89,13 |
| | U4 | 84,38 | 86,25 | 91,67 | 86,11 | 87,00 | 90,22 |
| | U5 | 84,38 | 88,75 | 91,67 | 86,11 | 87,00 | 88,04 |
| | U6 | 87,50 | 86,25 | 91,67 | 86,11 | 87,00 | 89,13 |
| | U7 | 90,63 | 87,50 | 91,67 | 86,11 | 88,00 | 90,22 |
| | U8 | 87,50 | 87,50 | 91,67 | 86,11 | 87,00 | 92,39 |
| | U9 | 87,50 | 87,50 | 91,67 | 87,50 | 87,00 | 93,48 |
| 5 | Unsur Terendah | U2,U4,U5 | U3 | U1,U2 | U4,U5,U6,U7,U8 | U1,U3,U4,U5,U6,U8,U9 | U2,U5 |
| 6 | Unsur Tertinggi | U7 | U5 | U4,U6,U7,U8,U9 | U1,U2,U3,U9 | U2,U7 | U9 |

Tabel 4.167. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Teratai 2 | IBS | Kamar jenazah | Melati | Cempaka | Perinatologi |
|----|--------------------|----------------|--------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,59 | 3,70 | 3,78 | 3,59 | 3,56 | 3,51 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 89,81 | 92,46 | 94,44 | 89,81 | 88,89 | 87,78 |
| 3 | Kategori | Sangat Baik | Sangat Baik | Sangat Baik | Sangat Baik | Sangat Baik | Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | | |
| | U1 | 90,48 | 92,86 | 100,00 | 89,58 | 93,75 | 85,00 |
| | U2 | 90,48 | 92,86 | 100,00 | 89,58 | 93,75 | 85,00 |
| | U3 | 90,48 | 92,86 | 87,50 | 91,67 | 93,75 | 85,00 |
| | U4 | 89,29 | 92,86 | 100,00 | 87,50 | 93,75 | 90,00 |
| | U5 | 89,29 | 92,86 | 87,50 | 91,67 | 81,25 | 95,00 |
| | U6 | 88,10 | 92,86 | 100,00 | 87,50 | 87,50 | 95,00 |
| | U7 | 89,29 | 92,86 | 100,00 | 91,67 | 81,25 | 85,00 |
| | U8 | 90,48 | 92,86 | 87,50 | 89,58 | 87,50 | 85,00 |
| | U9 | 90,48 | 89,29 | 87,50 | 89,58 | 87,50 | 85,00 |
| 5 | Unsur Terendah | U6 | U9 | U3,U5,U8,U9 | U4,U6 | U5,U7 | U1,U2,U3,U7,U8,U9 |
| 6 | Unsur Tertinggi | U1,U2,U3,U8,U9 | U1,U2,U3,U4,U5,U6,U7,U8, | U1,U2,U4,U6,U7 | U3,U5,U7 | U1,U2,U3,U4 | U5,U6 |

Tabel 4.168. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | NICU | ICU | Anggrek | Flamboyan 1 |
|----|--------------------|----------------|-------------------|-------------------------|-------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,86 | 3,51 | 3,55 | 3,63 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 96,53 | 87,63 | 88,71 | 90,87 |
| 3 | Kategori | Sangat Baik | Baik | Sangat Baik | Sangat Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | |
| | U1 | 93,75 | 86,36 | 86,89 | 90,63 |
| | U2 | 93,75 | 86,36 | 88,93 | 91,07 |
| | U3 | 93,75 | 86,36 | 88,93 | 91,07 |
| | U4 | 100,00 | 86,36 | 88,93 | 91,07 |
| | U5 | 100,00 | 86,36 | 88,93 | 90,18 |
| | U6 | 100,00 | 86,36 | 88,93 | 90,63 |
| | U7 | 100,00 | 88,64 | 88,93 | 90,18 |
| | U8 | 93,75 | 90,91 | 88,93 | 91,52 |
| | U9 | 93,75 | 90,91 | 88,93 | 91,52 |
| 5 | Unsur Terendah | U1,U2,U3,U8,U9 | U1,U2,U3,U4,U5,U6 | U1 | U5,U7 |
| 6 | Unsur Tertinggi | U4,U5,U6,U7 | U8,U9 | U2,U3,U4,U5,U6,U7,U8,U9 | U8,U9 |

Tabel 4.169. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Flamboy an 2 | Flamboy an 3 | Flamboy an 4 | Wijaya kusuma 2 | Wijaya kusuma 3 | Wijaya kusuma 4 |
|----|--------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------|-----------------|----------------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,58 | 3,58 | 3,52 | 3,56 | 3,57 | 3,64 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 89,39 | 89,62 | 87,91 | 88,98 | 89,17 | 90,93 |
| 3 | Kategori | Sangat Baik | Sangat Baik | Baik | Sangat Baik | Sangat Baik | Sangat Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | | |
| | U1 | 89,55 | 89,62 | 88,02 | 89,34 | 89,17 | 90,82 |
| | U2 | 88,64 | 89,62 | 86,98 | 88,93 | 89,17 | 90,82 |
| | U3 | 89,09 | 89,62 | 88,02 | 88,93 | 89,17 | 90,82 |
| | U4 | 89,09 | 89,62 | 88,54 | 88,93 | 89,17 | 90,82 |
| | U5 | 90,45 | 89,62 | 87,50 | 88,93 | 89,17 | 90,82 |
| | U6 | 88,64 | 89,62 | 88,54 | 88,93 | 89,17 | 90,82 |
| | U7 | 89,55 | 89,62 | 88,54 | 88,93 | 89,17 | 90,82 |
| | U8 | 90,00 | 89,62 | 87,50 | 88,93 | 89,17 | 91,33 |
| | U9 | 89,55 | 89,62 | 87,50 | 88,93 | 89,17 | 91,33 |
| 5 | Unsur Terendah | U2,U6 | - | U2 | U2,U3,U4,U5,U6,U7,U8,U9 | - | U1,U2,U3,U4,U5,U6,U7 |
| 6 | Unsur Tertinggi | U5 | - | U4,U6,U7 | U1 | - | U8,U9 |

Tabel 4.170. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Kandungan Eksekutif | Paru Eksekutif | Jiwa Eksekutif | Gizi Eksekutif | Penyakit Dalam Eksekutif | Syaraf Eksekutif |
|----|--------------------|---------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------|-------------------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,48 | 3,75 | 3,48 | 3,48 | 3,60 | 3,47 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 87,04 | 93,75 | 87,04 | 87,04 | 90,00 | 86,81 |
| 3 | Kategori | Baik | Sangat Baik | Baik | Baik | Sangat Baik | Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | | |
| | U1 | 83,33 | 93,75 | 75,00 | 83,33 | 80,00 | 87,50 |
| | U2 | 83,33 | 93,75 | 83,33 | 87,50 | 90,00 | 81,25 |
| | U3 | 83,33 | 93,75 | 83,33 | 87,50 | 85,00 | 87,50 |
| | U4 | 83,33 | 93,75 | 91,67 | 87,50 | 90,00 | 87,50 |
| | U5 | 91,67 | 93,75 | 91,67 | 87,50 | 95,00 | 87,50 |
| | U6 | 91,67 | 93,75 | 83,33 | 91,67 | 95,00 | 87,50 |
| | U7 | 91,67 | 93,75 | 91,67 | 87,50 | 90,00 | 87,50 |
| | U8 | 91,67 | 93,75 | 91,67 | 83,33 | 95,00 | 87,50 |
| | U9 | 83,33 | 93,75 | 91,67 | 87,50 | 90,00 | 87,50 |
| 5 | Unsur Terendah | U1,U2,U3,U4,U9 | - | U1 | U1,U8 | U1 | U2 |
| 6 | Unsur Tertinggi | U5,U6,U7,U8 | - | U4,U5,U7,U8,U9 | U6 | U5,U6,U9 | U1,U3,U4,U5,U6,U7,U8,U9 |

Tabel 4.171. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Bedah Eksekutif | Pendaftar an Eksekutif | Bedah Urologi Eksekutif | Kulit&Kela min Eksekutif | Anak Eksekutif | Farmasi Eksekutif |
|----|--------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------|------------------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,48 | 3,49 | 3,71 | 3,48 | 3,49 | 3,48 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 87,04 | 87,22 | 92,78 | 87,04 | 87,30 | 87,09 |
| 3 | Kategori | Baik | Baik | Sangat Baik | Baik | Baik | Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | | |
| | U1 | 83,33 | 85,00 | 90,00 | 83,33 | 85,71 | 86,76 |
| | U2 | 83,33 | 86,25 | 90,00 | 87,50 | 85,71 | 86,76 |
| | U3 | 83,33 | 88,75 | 90,00 | 79,17 | 85,71 | 86,76 |
| | U4 | 91,67 | 87,50 | 95,00 | 87,50 | 89,29 | 88,24 |
| | U5 | 91,67 | 87,50 | 95,00 | 95,83 | 89,29 | 86,76 |
| | U6 | 91,67 | 83,75 | 95,00 | 87,50 | 89,29 | 86,76 |
| | U7 | 83,33 | 87,50 | 90,00 | 87,50 | 89,29 | 86,76 |
| | U8 | 91,67 | 90,00 | 95,00 | 87,50 | 85,71 | 86,76 |
| | U9 | 83,33 | 88,75 | 95,00 | 87,50 | 85,71 | 88,24 |
| 5 | Unsur Terendah | U3, U8 | U1 | U1,U2,U3, U7 | U3 | U1,U2, U3,U8, U9 | U1,U2,U3 ,U5,U6,U 7,U8 |
| 6 | Unsur Tertinggi | U4,U5,U 6,U8 | U8 | U4,U5,U6, U8,U9 | U5 | U4,U5, U6,U7 | U4,U9 |

Tabel 4.172. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | Psikologi | Bedah syaraf Eksekutif | Bedah Ortopedhi | Gigi Eksekutif | Psikologi Eksekutif | Bedah syaraf |
|----|--------------------|-----------|------------------------|-----------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,43 | 3,79 | 3,50 | 3,70 | 3,44 | 3,52 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 85,71 | 94,79 | 87,50 | 92,59 | 86,11 | 87,96 |
| 3 | Kategori | Baik | Sangat Baik | Baik | Sangat Baik | Baik | Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | | | | |
| | U1 | 85,71 | 93,75 | 87,50 | 91,67 | 88,89 | 91,67 |
| | U2 | 85,71 | 90,63 | 87,50 | 91,67 | 86,11 | 91,67 |
| | U3 | 85,71 | 90,63 | 87,50 | 100,00 | 86,11 | 83,33 |
| | U4 | 85,71 | 96,88 | 87,50 | 100,00 | 86,11 | 83,33 |
| | U5 | 85,71 | 96,88 | 87,50 | 100,00 | 94,44 | 83,33 |
| | U6 | 85,71 | 96,88 | 87,50 | 91,67 | 77,78 | 91,67 |
| | U7 | 85,71 | 93,75 | 87,50 | 83,33 | 86,11 | 91,67 |
| | U8 | 85,71 | 96,88 | 87,50 | 91,67 | 80,56 | 91,67 |
| | U9 | 85,71 | 96,88 | 87,50 | 83,33 | 88,89 | 83,33 |
| 5 | Unsur Terendah | - | U2,U3 | - | U3,U4,U5 | U6 | U3,U4,U5,U9 |
| 6 | Unsur Tertinggi | - | U8,U9 | - | U7,U9 | U5 | U1,U2,U6,U7,U8 |

Tabel 4.173. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

| No | Kesimpulan | BTKV | BTKV Eksekutif | Akupuntur Eksekutif |
|-----------|--------------------|-------------|-----------------------|----------------------------|
| 1 | Nilai IKM | 3,48 | 3,48 | 3,44 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 87,04 | 87,04 | 86,11 |
| 3 | Kategori | Baik | Baik | Baik |
| 4 | Nilai Tiap Unsur | | | |
| | U1 | 86,11 | 75,00 | 83,33 |
| | U2 | 86,11 | 75,00 | 83,33 |
| | U3 | 83,33 | 83,33 | 91,67 |
| | U4 | 86,11 | 83,33 | 75,00 |
| | U5 | 91,67 | 91,67 | 91,67 |
| | U6 | 88,89 | 91,67 | 83,33 |
| | U7 | 86,11 | 91,67 | 91,67 |
| | U8 | 88,89 | 91,67 | 100,00 |
| | U9 | 86,11 | 100,00 | 75,00 |
| 5 | Unsur Terendah | U3 | U1,U2 | U4,U9 |
| 6 | Unsur Tertinggi | U5 | U9 | U8 |

POIN TAMBAHAN

| NO | UNSUR | STS | TS | S | SS |
|----|--|-----|-----|------|------|
| 1 | U10 PRODUK LAYANAN YANG DITERIMA SESUAI | 0 | 0.2 | 73.3 | 27 |
| 2 | U11 PETUGAS RESPONSIF | 0.1 | 0.2 | 72.5 | 27.0 |
| 3 | U12 PETUGAS RAMAH | 0 | 0.4 | 72.2 | 27.4 |
| 4 | U13 LAYANAN ADIL TANPA DESKRIMINASI | 0 | 0.2 | 73 | 26.8 |
| 5 | U14 PELAYANAN TANPA IMBALAN/GRATIFIKASI | 0.1 | 0.1 | 72.4 | 27.4 |
| 6 | U15 LAYANAN ADUAN MUDAH | 0 | 0.1 | 72.9 | 27 |
| 7 | U16 SARANA PRASARANA MUDAH DAN NYAMAN | 0 | 0.1 | 71.9 | 28 |

STS: SANGAT TIDAK SESUAI/SANGAT TIDAK SETUJU, TS:TIDAK SESUAI/TIDAK SETUJU, S:SETUJU/SESUAI, SS:SANGAT SESUAI/SANGAT SETUJU.

POIN PENILAIAN MAHASISWA

| NO | UNSUR | YA/PUAS | TIDAK/TIDAK PUAS |
|-----------|---|----------------|-------------------------|
| 1 | Adanya peserta didik magang yang ikut bertugas | 60.7 | 39.3 |
| 2 | Setuju apabila ada peserta didik yang ikut bertugas | 64.5 | 35.5 |
| 3 | Peserta didik memperkenalkan diri saat bertugas | 52.3 | 47.7 |
| 4 | Peserta didik memakai identitas diri | 63.7 | 36.3 |
| 5 | Bersedia apabila peserta didik melakukan pemeriksaan | 60.3 | 39.7 |
| 6 | Merasa nyaman saat pemeriksaan dilakukan oleh peserta didik | 64.1 | 35.9 |
| 7 | Peserta didik sigap saat bertugas | 62.2 | 37.8 |
| 8 | Peserta didik memiliki pemahaman yang baik saat bertugas | 64.1 | 45.9 |
| 9 | Peserta didik bertanggungjawab saat bertugas | 64.1 | 45.9 |
| 10 | Respon peserta didik terhadap keluhan pasien | 63.4 | 36.6 |
| 11 | Jawaban peserta didik atas pertanyaan pasien | 63.7 | 36.3 |
| 12 | Kesopanan peserta didik selama bertugas | 64.5 | 35.5 |
| 13 | Penampilan peserta didik | 63.7 | 36.3 |

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 1017 orang mengisi SKM pada RSUD Kota Salatiga di Semester II Tahun 2025.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,73. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD Kota Salatiga, menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu
4. Hasil penilaian IKM dari nilai tertinggi yaitu Prosedur layanan tanpa kecurangan (U5) 89,61; Pungutan Liar (U8) 89,52; Waktu Pelayanan (U6) 89,15; Biaya Layanan (U7) 89,11; Alur Pelayanan (U4) 88,95; Percaloan/Perantara Tidak Resmi (U9) 88,82; Standarisasi prosedur pelayanan (U3) 87,95; Kemudahan Prosedur Layanan (U2) 87,83; Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik (U1) 87,61. Semua unsur pelayanan telah berhasil memenuhi harapan pelanggan, sehingga harus dipertahankan ada beberapa unsur yang perlu di prioritaskan untuk ditingkatkan adalah Ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik karena mempunyai skor terendah.
5. Hasil pengukuran IKM berdasar instalasi tertinggi yaitu Nicu 96,53; Penyakit Dalam 95,00; Bedah Syaraf (Eksekutif) 94,79; Kamar Jenazah 94,44; Paru-Paru (Eksekutif) 93,75; Vct Cst 93,06; Bedah Urologi (Eksekutif) 92,78; Gigi (Eksekutif) 92,59; Ibs 92,46; Tht 92,40.
6. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, RSUD Kota Salatiga telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak

100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

5.2. Rekomendasi

1. Sosialisasi secara berkala dan berkelanjutan terkait ketersediaan informasi melalui media elektronik dan nonelektronik
2. Penyederhanaan prosedur layanan agar lebih mudah dipahami pasien
3. Melakukan evaluasi rutin terkait Standar Prosedur Pelayanan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pasien
4. Pengembangan nilai-nilai seperti kejujuran, tanggungjawab, dan transparansi, serta penerapan prinsip-prinsip etika dan kepatuhan dalam pelayanan.
5. Beberapa sarana pada unit dan bangsal perlu dilakukan perawatan secara berkala. Terlihat peralatan yang rusak atau sudah tidak layak pakai segera diperbaiki dan diganti agar kenyamanan dan keamanan pasien terjaga, beberapa kamar mandi kurang bersih, atap rusak, dan flush toilet rusak
6. Pendisiplinan petugas dalam waktu pelayanan perlu ditingkatkan agar kelancaran pelayanan pasien tidak terganggu
7. Keramahan dan etika kesopanan petugas terhadap pasien dan pengunjung perlu ditingkatkan pada semua lini dokter, perawat, cleaning sevice, petugas administrasi, poliklinik, rawat inap dll.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KOTA SALATIGA
PERIODE NOVEMBER 2025**

NILAI IKM 88,73

**RESPONDEN BERJUMLAH 1017
PELAYANAN RAWAT INAP 454 RESPONDEN & PELAYANAN RAWAT
JALAN 563 RESPONDEN**

LAMPIRAN

KUESIONER

CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (*Offline*)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN (NAMA INSTANSI PEMERINTAH)

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Layanan yang Diterima:

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

Pendidikan:

- Tidak sekolah
- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2
- S3

Usia:

- < 17 tahun
- 17-25 tahun
- 26-34 tahun
- 35-44 tahun
- 45-54 tahun
- 55-65 tahun
- >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ASN | <input type="checkbox"/> Swasta | <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Pensiunan |
| <input type="checkbox"/> TNI | <input type="checkbox"/> Wirausaha | <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan | <input type="checkbox"/> Lainnya |
| <input type="checkbox"/> POLRI | <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- Ya
- Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik | <input type="checkbox"/> Disabilitas Mental |
| <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual | <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik |

a. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
5. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - B. Sangat tidak sesuai
 - C. Tidak sesuai
 - D. Sesuai
 - E. Sangat sesuai
6. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
7. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
8. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
9. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
 - a. Sangat tidak setuju

- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

10. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
- a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

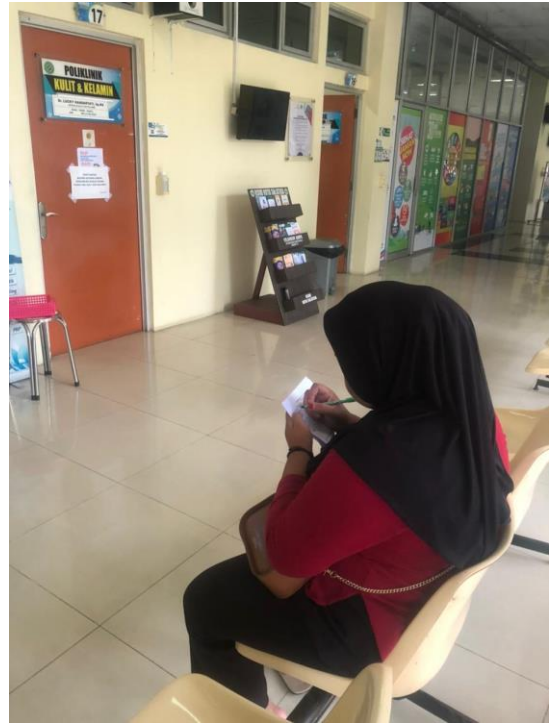
11. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- 1. Sangat tidak setuju
 - 2. Tidak setuju
 - 3. Setuju
 - 4. Sangat setuju

16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

FOTO DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

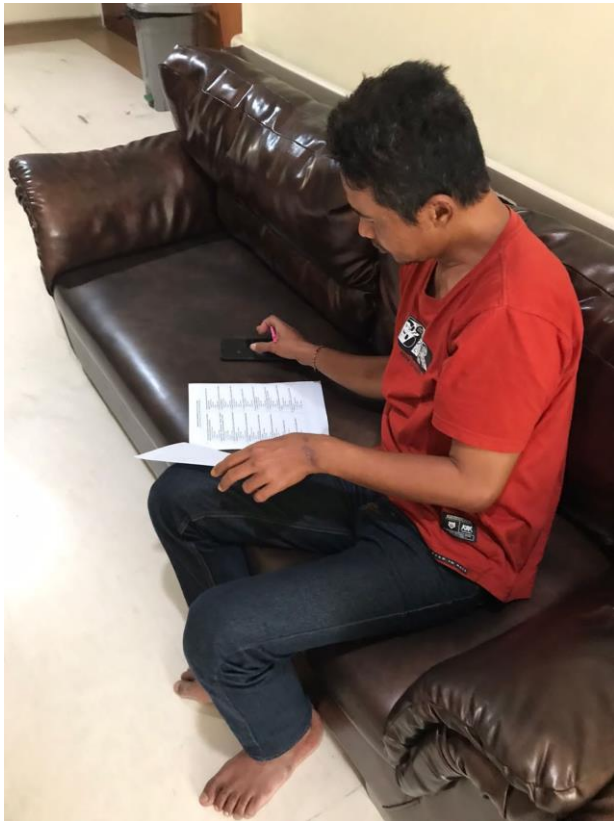
PENGAMBILAN DATA DI LAPANGAN



PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN



PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN



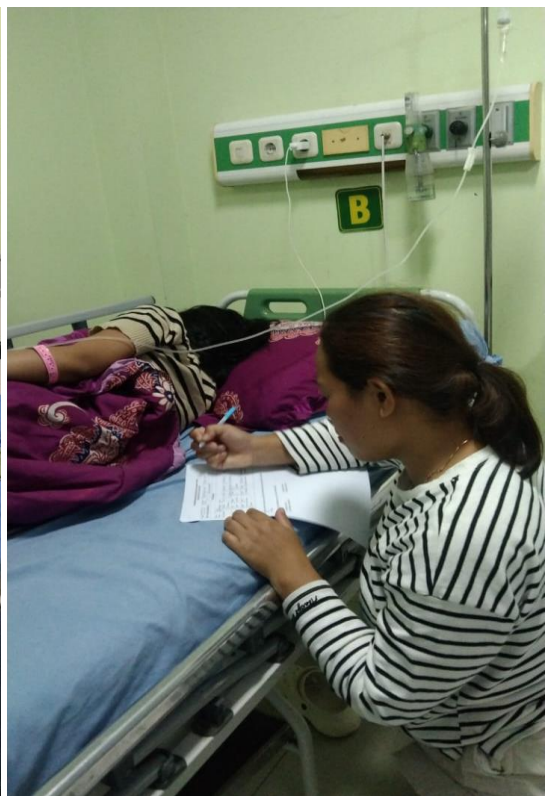
PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN



PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN



PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN





PINTU R.HD RUSAK



LANTAI DIREHAB MEDIK PECAH



WC RUSAK WIJAYAKUSUMA 2



PINTU LEROPOS R.FLAMBOYAN



FLUSH RUSAK R.WIKU 3



STOP KONTAK LEPAS WIJAYAKUSUMA 2



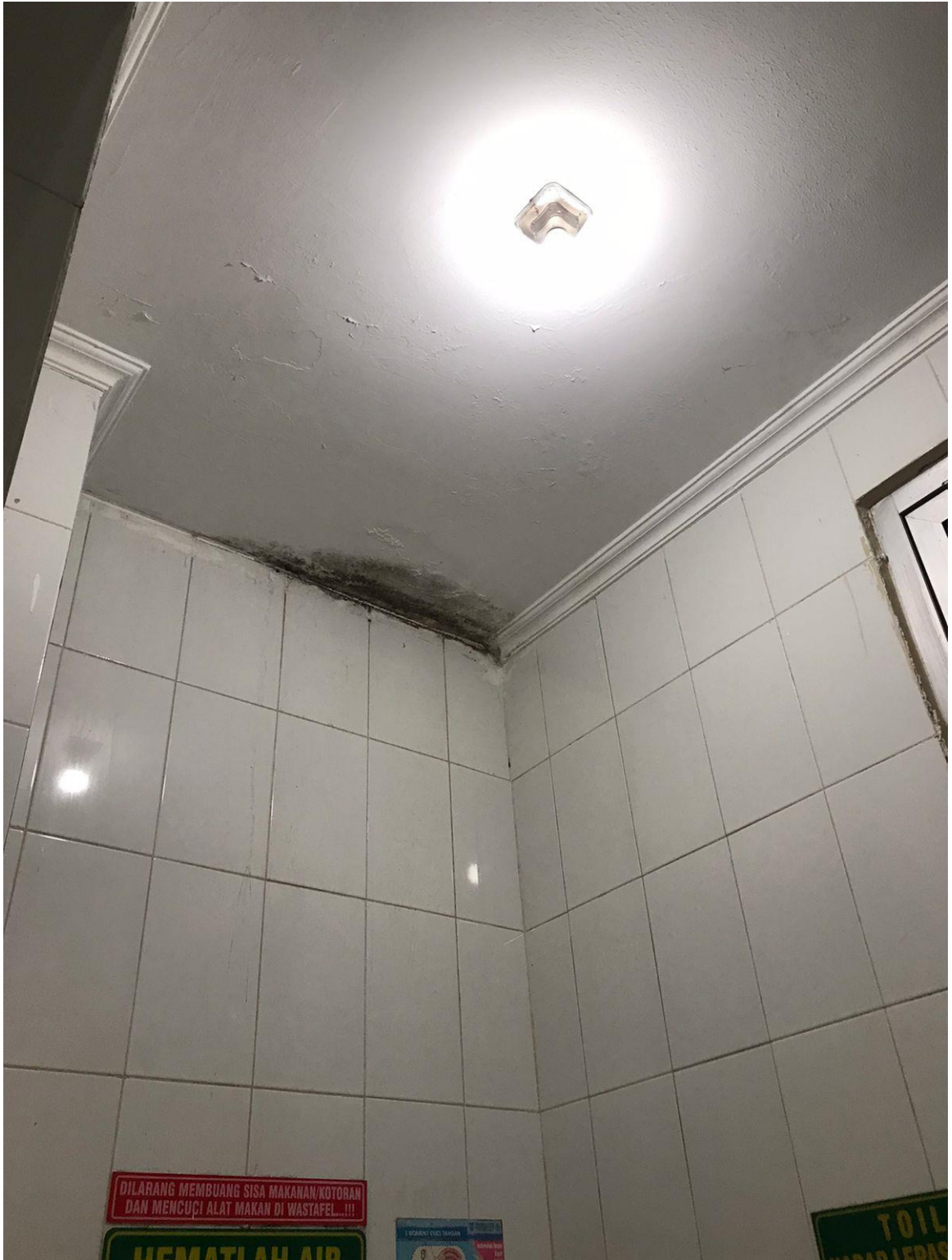
PINTU KEROOPOS RUANG FLAMBOYAN 1



PINTU SUSAH DIBUKA R.ISOLASI



ATAP BOLONG DAN KOTOR R.FLAMBOYAN 1



ATAP KEROPOS R. FLAMBOYAN 1