

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
RSUP H. ADAM MALIK  
KEMENTERIAN KESEHATAN  
BULAN JANUARI TAHUN 2026**

NILAI IKM	
84.30	
Nilai Mutu Pelayanan	<b>B</b>
Keterangan Mutu Pelayanan	<b>Baik</b>

Responden			
Jumlah		370	Orang
Usia	15-24	11	Orang
	25-34	64	Orang
	35-44	132	Orang
	45-54	103	Orang
	>55	60	Orang
Jenis Kelamin	Perempuan	164	Orang
	Laki-laki	206	Orang
Pendidikan	SD	6	Orang
	SMP/MTs	9	Orang
	SMA/SMK/MA	219	Orang
	D-I/D-II/D-III	32	Orang
	S-1/D-IV	103	Orang
	S-2	1	Orang
	S-3	0	Orang
Pekerjaan	ASN	57	Orang
	TNI/POLRI	7	Orang
	Peg. Swasta	131	Orang
	Wirausaha	65	Orang
	Petani	26	Orang
	Nelayan	11	Orang
	IRT	68	Orang
	Lainnya	0	Orang
Periode Survei : 01-01-2026 s.d. 31-01-2026			

No.	Unsur Pelayanan	IRJ	IGD	R. Jalan PJT	R. Jalan Pav	Rawat Inap	Total	Grade	Keterangan
U1	Persyaratan	74.68	82.50	75.83	87.50	80.85	80.27	B	Baik
U2	Prosedur	75.32	80.83	77.50	87.50	82.45	80.72	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	75.11	82.92	76.67	87.50	80.85	80.61	B	Baik
U4	Biaya/tarif	98.16	96.25	95.83	100.00	99.47	97.94	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	65.80	85.42	79.17	75.00	79.79	77.03	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	74.78	84.17	80.00	87.50	81.91	81.67	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	75.11	84.17	80.00	87.50	81.91	81.74	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	76.08	86.25	80.83	87.50	84.57	83.05	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	91.13	98.75	90.00	100.00	98.40	95.66	A	Sangat Baik
<b>TOTAL</b>		<b>78.46</b>	<b>86.81</b>	<b>81.76</b>	<b>88.89</b>	<b>85.58</b>	<b>84.30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN RUMAH SAKIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN JANUARI 2026**  
**UNIT KERJA IRJ**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	2	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	2	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	4	3	3	4	3	3	3	3
18	2	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	3	3	4	2	3	3	3	4
23	3	3	3	4	2	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	2	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	2	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	2	3	3	3	4
32	3	3	3	4	2	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	2	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	3	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	4	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	2	3	3	4	4	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	2	3	3	3	4
47	3	3	3	4	2	3	3	3	4
48	3	3	3	4	2	3	3	3	4
49	3	3	3	4	2	3	3	3	3
50	3	3	3	4	2	3	3	3	3

51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	2	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	2	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	2	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	2	3	3	3	4
62	3	3	3	4	2	3	3	3	4
63	3	3	3	4	2	3	3	3	4
64	3	3	3	4	2	3	3	3	4
65	3	3	3	4	2	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	2	3	3	3	4
68	3	4	3	3	3	2	3	3	3
69	3	3	3	4	2	3	3	3	4
70	3	3	3	4	2	3	3	3	4
71	3	3	3	4	2	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	2	3	3	3	4
74	3	3	3	4	2	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	2	3	3	3	4
79	3	3	3	4	2	3	3	3	3
80	3	3	4	4	2	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	3	3	4	3	3	3	4	3
85	4	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	4	2	3	3	3	3
87	3	3	3	4	2	2	3	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	2	3	3	4
90	3	3	3	4	2	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	2	3	3	3	3
95	3	3	3	4	2	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	2	3	3	3	4
98	3	3	3	4	2	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	2	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	2	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4

108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	2	3	3	3	4
112	3	3	3	4	2	3	3	3	4
113	3	3	3	4	2	3	3	3	3
114	3	3	3	4	2	3	3	3	4
115	3	3	3	4	2	3	3	3	3
116	3	3	3	4	2	3	3	3	4
117	3	3	3	4	2	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	2	3	3	3	4
120	3	3	3	4	2	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	2	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	2	3	3	3	3
126	3	3	3	4	2	3	3	3	3
127	3	3	3	4	2	3	3	3	4
128	3	3	3	4	2	3	3	3	4
129	3	3	3	4	2	3	3	3	3
130	3	3	3	4	2	3	3	3	3
131	3	3	3	4	2	3	3	3	3
132	2	3	3	4	2	3	3	3	3
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	2	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	3	3	3	4	2	3	3	3	4
139	3	3	3	4	2	3	3	3	4
140	3	3	3	4	4	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	4	3	3	3	4
144	3	3	3	4	2	3	3	3	4
145	3	3	3	4	2	3	3	3	4
146	3	3	3	4	2	3	3	3	4
147	3	3	3	4	2	3	3	3	2
148	3	3	3	4	2	3	3	3	4
149	3	3	3	4	2	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	3	3	4	2	3	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	2	3	3	3	4
154	3	3	3	4	2	3	3	3	3
155	3	3	3	4	2	3	3	3	3
156	3	3	3	4	2	3	3	3	4
157	3	3	3	3	4	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	3	3	3	4	4	3	3	3	4
160	3	3	3	4	2	3	3	3	3
161	3	3	3	4	2	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	2	3	3	4	2	3	3	3	3

165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	2	3	2	4	2	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	3	3	3	4	2	3	3	3	3
169	3	3	3	4	2	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	2	3	3	3	3
172	3	3	3	4	2	3	3	3	3
173	3	3	3	4	2	3	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	4	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4
185	3	3	3	4	2	3	3	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	2	3	3	3	3
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	3	4	2	3	3	3	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4
194	3	3	3	4	2	3	3	3	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	2	3	3	3	4
201	3	3	3	4	2	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	4	2	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	3	3	3	3	3	4
208	3	3	3	4	2	3	3	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	3	3	4	2	3	3	3	4
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	3	3	3	4	2	3	3	3	3
213	3	3	3	4	2	3	3	3	3
214	3	3	3	4	2	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	2	3	3	3	4
217	3	3	3	4	2	3	3	3	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	3
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4

222	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
224	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
225	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
228	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
229	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
230	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
231	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>690</b>	<b>696</b>	<b>694</b>	<b>907</b>	<b>608</b>	<b>691</b>	<b>694</b>	<b>703</b>	<b>842</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>2.99</b>	<b>3.01</b>	<b>3.00</b>	<b>3.93</b>	<b>2.63</b>	<b>2.99</b>	<b>3.00</b>	<b>3.04</b>	<b>3.65</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>74.68</b>	<b>75.32</b>	<b>75.11</b>	<b>98.16</b>	<b>65.80</b>	<b>74.78</b>	<b>75.11</b>	<b>76.08</b>	<b>91.13</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.43</b>	<b>0.29</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.40</b>	*) <b>3.11</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										**) <b>78.46</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>78.46</b>
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>
<b>Keterangan Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>Baik</b>

**Keterangan :**

- U1-U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
NRR = Nilai rata-rata  
IKM = Indeks kepuasan masyarakat  
\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25  
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner  
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat baik) : 88.31 - 100.00 ≈ 88 - 100  
B (Baik) : 76.61 - 88.31 ≈ 77 - 87  
C (Kurang baik) : 65.00 - 76.60 ≈ 65 - 76  
D (Tidak baik) : 25.00 - 64.99 ≈ 25 - 64

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN JANUARI 2026**  
**UNIT KERJA IGD**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	4	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	4	4	2	3
25	3	4	3	3	4	4	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	4	4	3	4	3	3	3	3	4
32	4	3	3	4	4	3	3	3	4
33	3	3	3	3	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	3	4	4	4	4	3	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	3	3	3	3	3	4	3	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	3	3	3	4	3	4	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	4	4	4
41	3	4	4	4	4	3	4	4	4
42	3	3	4	4	4	4	3	4	4
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	4	4	3	3	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	4	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	3	3	4
51	3	3	3	3	4	3	4	4	4

52	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
53	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
54	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>198</b>	<b>194</b>	<b>199</b>	<b>231</b>	<b>205</b>	<b>202</b>	<b>202</b>	<b>207</b>	<b>237</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.30</b>	<b>3.23</b>	<b>3.32</b>	<b>3.85</b>	<b>3.42</b>	<b>3.37</b>	<b>3.37</b>	<b>3.45</b>	<b>3.95</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>82.50</b>	<b>80.83</b>	<b>82.92</b>	<b>96.25</b>	<b>85.42</b>	<b>84.17</b>	<b>84.17</b>	<b>86.25</b>	<b>98.75</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.36</b>	<b>0.36</b>	<b>0.36</b>	<b>0.42</b>	<b>0.38</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.38</b>	<b>0.43</b>	*)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										**) <b>86.81</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>86.81</b>
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>
<b>Keterangan Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>Baik</b>

**Keterangan :**

- U1-U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
NRR = Nilai rata-rata  
IKM = Indeks kepuasan masyarakat  
\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25  
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner  
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat baik) : 88.31 -100.00 ≈ 88 - 100  
B (Baik) : 76.61 - 88.31 ≈ 77 - 87  
C (Kurang baik) : 65.00 - 76.60 ≈ 65 - 76  
D (Tidak baik) : 25.00 - 64.99 ≈ 25 - 64

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	IKM	Unit pelayanan
U1	Persyaratan	82.50	B	Baik
U2	Prosedur	80.83	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	82.92	B	Baik
U4	Biaya/tarif	96.25	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	85.42	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	84.17	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	84.17	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	86.25	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	98.75	A	Sangat Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN JANUARI 2026  
UNIT KERJA RAWAT JALAN PJT**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>91</b>	<b>93</b>	<b>92</b>	<b>115</b>	<b>95</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>108</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.03</b>	<b>3.10</b>	<b>3.07</b>	<b>3.83</b>	<b>3.17</b>	<b>3.20</b>	<b>3.20</b>	<b>3.23</b>	<b>3.60</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>75.83</b>	<b>77.50</b>	<b>76.67</b>	<b>95.83</b>	<b>79.17</b>	<b>80.00</b>	<b>80.00</b>	<b>80.83</b>	<b>90.00</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.33</b>	<b>0.34</b>	<b>0.34</b>	<b>0.42</b>	<b>0.35</b>	<b>0.35</b>	<b>0.35</b>	<b>0.36</b>	<b>0.40</b>	<b>*) 3.2376667</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>**) 81.76</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>81.76</b>
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>
<b>Keterangan Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>Baik</b>

**Keterangan :**

- U1-U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks kepuasan masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat baik) : 88.31 -100.00  $\approx$  88 - 100  
B (Baik) : 76.61 - 88.31  $\approx$  77 - 87  
C (Kurang baik) : 65.00 - 76.60  $\approx$  65 - 76  
D (Tidak baik) : 25.00 - 64.99  $\approx$  25 - 64

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN JANUARI 2026**  
**UNIT KERJA RAWAT JALAN PAVILIUN**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>4</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>87.5</b>	<b>87.5</b>	<b>87.5</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>87.5</b>	<b>87.5</b>	<b>87.5</b>	<b>100</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.385</b>	<b>0.385</b>	<b>0.385</b>	<b>0.44</b>	<b>0.33</b>	<b>0.385</b>	<b>0.385</b>	<b>0.385</b>	<b>0.44</b>	<sup>*)</sup> <b>3.52</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<sup>**)</sup> <b>88.89</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>88.89</b>
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>
<b>Keterangan Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Keterangan :**

- U1-U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks kepuasan masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat baik) : 88.31 -100.00 ≈ 88 - 100
- B (Baik) : 76.61 - 88.31 ≈ 77 - 87
- C (Kurang baik) : 65.00 - 76.60 ≈ 65 - 76
- D (Tidak baik) : 25.00 - 64.99 ≈ 25 - 64

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN JANUARI 2026  
UNIT KERJA RAWAT INAP**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	3	4	3	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	4	3	4	3	4	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	4	4	3	3	3	3	4
24	4	3	3	4	3	3	3	4	4
25	4	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	4	4	3	3	4	4	4
28	3	3	4	4	3	3	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	2	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	2	4
34	3	3	2	4	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	3	4	3	4	4
37	3	4	3	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	3	4	3	3	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	4	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>152</b>	<b>155</b>	<b>152</b>	<b>187</b>	<b>150</b>	<b>154</b>	<b>154</b>	<b>159</b>	<b>185</b>
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.23</b>	<b>3.30</b>	<b>3.23</b>	<b>3.98</b>	<b>3.19</b>	<b>3.28</b>	<b>3.28</b>	<b>3.38</b>	<b>3.94</b>
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>80.85</b>	<b>82.45</b>	<b>80.85</b>	<b>99.47</b>	<b>79.79</b>	<b>81.91</b>	<b>81.91</b>	<b>84.57</b>	<b>98.40</b>

<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.36</b>	<b>0.36</b>	<b>0.36</b>	<b>0.44</b>	<b>0.35</b>	<b>0.36</b>	<b>0.36</b>	<b>0.37</b>	<b>0.43</b>	<sup>*)</sup> <b>3.39</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<sup>**)</sup> <b>85.58</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>85.58</b>
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>
<b>Keterangan Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>Baik</b>

**Keterangan :**

- U1-U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks kepuasan masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat baik) : 88.31 - 100.00 ≈ 88 - 100
- B (Baik) : 76.61 - 88.31 ≈ 77 - 87
- C (Kurang baik) : 65.00 - 76.60 ≈ 65 - 76
- D (Tidak baik) : 25.00 - 64.99 ≈ 25 - 64