

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
RSUP H. ADAM MALIK  
KEMENTERIAN KESEHATAN  
BULAN NOVEMBER TAHUN 2025**

NILAI IKM	
84,08	
Nilai Mutu Pelayanan	<b>B</b>
Keterangan Mutu Pelayanan	<b>Baik</b>

Responden			
Jumlah		370	Orang
Usia	15-24	6	Orang
	25-34	86	Orang
	35-44	128	Orang
	45-54	101	Orang
	>55	49	Orang
Jenis Kelamin	Perempuan	213	Orang
	Laki-laki	157	Orang
Pendidikan	SD	1	Orang
	SMP/MTs	6	Orang
	SMA/SMK/MA	203	Orang
	D-I/D-II/D-III	70	Orang
	S-1/D-IV	89	Orang
	S-2	1	Orang
	S-3	0	Orang
Pekerjaan	ASN	34	Orang
	TNI/POLRI	9	Orang
	Peg. Swasta	145	Orang
	Wirausaha	48	Orang
	Petani	42	Orang
	Nelayan	6	Orang
	IRT	82	Orang
Lainnya	2	Orang	
Periode Survei : 01-10-2025 s.d. 31-10-2025			

No.	Unsur Pelayanan	IRJ	IGD	R. Jalan PJT	R. Jalan Pav	Rawat Inap	Total	Grade	Keterangan
U1	Persyaratan	89,94	78,33	75,00	75,00	90,43	81,74	B	Baik
U2	Prosedur	84,74	78,33	75,00	75,00	93,62	81,34	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	85,61	78,33	76,67	75,00	91,49	81,42	B	Baik
U4	Biaya/tarif	100,00	100,00	97,50	75,00	96,28	93,76	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	79,98	78,33	75,00	87,50	91,49	82,46	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	80,95	78,75	75,83	75,00	92,02	80,51	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	84,96	79,58	79,17	75,00	90,96	81,93	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	87,88	79,58	76,67	75,00	93,62	82,55	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	82,90	99,17	91,67	87,50	93,62	90,97	A	Sangat Baik
<b>TOTAL</b>		<b>86,33</b>	<b>83,38</b>	<b>80,28</b>	<b>77,78</b>	<b>92,61</b>	<b>84,08</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 NOVEMBER 2025**  
**UNIT KERJA IRJ**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2	3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	3	4	4	4	3	3	4
6	4	4	3	4	3	4	3	4	4
7	4	3	4	4	4	3	3	4	4
8	4	3	4	4	3	3	3	4	4
9	4	3	4	4	3	3	4	4	3
10	3	3	4	4	4	3	4	3	4
11	4	4	3	4	3	3	4	3	3
12	3	4	3	4	4	3	4	4	3
13	3	4	3	4	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	2	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	4	4	4	3	4
17	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	4	3	4	4	3	3	3	4	4
19	4	3	3	4	4	3	3	4	3
20	4	4	3	4	4	3	3	4	3
21	4	4	3	4	3	3	4	4	3
22	4	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	3	3	4	3	3	4	4	3
24	4	3	4	4	3	4	3	4	3
25	4	3	4	4	3	3	4	3	3
26	4	4	4	4	3	3	3	4	4
27	4	3	4	4	3	3	4	3	3
28	3	4	4	4	3	3	4	3	4
29	4	4	3	4	3	3	4	4	4
30	4	3	3	4	3	4	3	4	3
31	3	3	4	4	3	3	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	4	3	4
33	4	3	4	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	4	4	3	4	3
35	4	3	4	4	3	3	4	4	3
36	3	3	4	4	4	3	3	4	3
37	3	3	4	4	3	3	4	4	3
38	3	3	4	4	4	2	4	3	4
39	3	3	4	4	3	4	4	4	3
40	4	3	3	4	3	3	4	3	4
41	4	3	4	4	4	3	4	3	3
42	3	4	4	4	3	3	3	4	3
43	4	3	3	4	4	3	4	3	4
44	3	3	3	4	3	4	3	4	3
45	4	3	4	4	3	4	3	3	4
46	3	4	3	4	4	3	4	3	4
47	3	4	4	4	3	4	4	3	3
48	3	4	4	4	3	3	4	4	3
49	4	4	3	4	3	3	3	4	3
50	3	4	4	4	4	3	4	4	3
51	4	4	3	4	3	3	4	4	3
52	3	3	3	4	3	4	3	4	4

53	4	3	3	4	3	4	3	4	3
54	4	3	3	4	4	3	3	4	3
55	3	3	3	4	4	3	3	4	3
56	4	3	4	4	3	3	4	3	4
57	3	4	4	4	3	3	3	4	3
58	4	3	4	4	3	3	3	4	4
59	4	3	4	4	3	3	4	3	3
60	3	4	4	4	3	4	3	3	4
61	4	3	4	4	3	3	4	4	3
62	3	3	3	4	4	3	3	4	3
63	3	3	4	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	4	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	4	3	3	4	4	3	4	3	3
68	3	4	4	4	3	3	4	3	3
69	3	3	3	4	3	3	4	4	3
70	3	3	3	4	4	3	3	3	4
71	3	3	4	4	4	3	4	4	3
72	4	3	4	4	3	3	4	4	3
73	4	4	3	4	3	3	4	4	3
74	3	4	4	4	3	3	3	4	3
75	4	3	4	4	3	3	4	3	3
76	3	4	4	4	3	3	4	4	3
77	3	3	3	4	4	4	4	3	4
78	4	3	4	4	3	3	3	3	3
79	4	4	3	4	3	4	4	3	4
80	3	4	4	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	4	3	3	4	3
82	3	4	3	4	3	4	3	3	3
83	3	3	4	4	3	3	4	3	3
84	3	3	3	4	4	3	4	4	3
85	3	3	3	4	4	3	4	4	3
86	4	3	3	4	4	3	4	3	3
87	4	3	4	4	3	3	4	3	4
88	3	3	4	4	3	3	4	4	3
89	3	4	3	4	3	3	3	4	4
90	3	3	4	4	3	4	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	4	3	3
92	4	4	3	4	3	3	3	3	4
93	4	3	3	4	3	4	3	4	3
94	4	3	4	4	3	3	3	4	3
95	4	4	3	4	3	3	3	4	4
96	4	3	4	4	3	3	3	3	4
97	4	4	3	4	3	3	3	3	3
98	3	4	3	4	3	3	3	3	3
99	3	4	4	4	3	3	3	3	3
100	4	4	3	4	3	3	3	4	3
101	4	4	3	4	3	3	3	3	3
102	4	3	3	4	3	3	4	3	3
103	4	4	3	4	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	3	3	3	3	3
105	4	3	4	4	3	3	3	4	3
106	4	3	4	4	3	3	3	3	3
107	4	4	3	4	3	3	3	3	3
108	3	4	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	3	3	3	4	3

111	3	4	3	4	3	3	3	3	3
112	4	4	3	4	3	3	3	3	4
113	4	3	3	4	3	3	3	3	4
114	4	3	3	4	3	3	3	3	3
115	4	4	3	4	3	3	3	3	4
116	4	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	2	3	3	3	3
118	3	4	4	4	2	4	3	4	3
119	4	3	4	4	3	4	3	3	3
120	4	3	3	4	4	4	3	4	2
121	4	3	3	4	3	4	3	2	4
122	4	3	3	4	3	3	4	4	3
123	4	3	4	4	3	3	4	2	3
124	3	3	4	4	3	3	4	3	4
125	3	4	3	4	3	3	4	3	3
126	4	3	3	4	3	3	4	3	4
127	4	4	3	4	3	3	4	4	3
128	4	3	3	4	4	4	4	3	4
129	4	3	3	4	4	4	4	4	3
130	3	4	3	4	3	4	4	4	3
131	4	3	3	4	3	4	3	3	4
132	3	4	3	4	4	4	3	4	4
133	3	3	4	4	4	3	4	4	4
134	4	3	4	4	3	4	4	3	4
135	4	3	4	4	3	3	4	3	4
136	4	3	3	4	4	3	3	4	4
137	3	4	3	4	4	3	3	4	4
138	4	3	4	4	3	3	3	4	3
139	3	3	4	4	3	4	3	4	3
140	4	3	4	4	3	3	3	3	3
141	4	3	3	4	4	4	3	4	3
142	3	4	3	4	4	3	3	3	4
143	4	3	3	4	3	3	4	3	4
144	3	2	3	4	4	3	3	4	3
145	3	3	4	4	3	4	3	4	3
146	4	3	3	4	4	2	4	3	3
147	3	3	4	4	3	4	4	3	3
148	3	3	4	4	3	3	4	3	4
149	4	3	3	4	4	2	4	4	3
150	4	4	4	4	3	4	4	3	4
151	4	4	3	4	3	3	4	4	4
152	4	4	3	4	3	4	3	3	3
153	2	4	3	4	3	4	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	4	3	4	4	3	3	3	4	3
156	3	3	4	4	3	4	3	4	3
157	4	3	4	4	3	3	3	3	3
158	4	3	3	4	3	3	4	3	3
159	3	3	4	4	4	3	4	3	4
160	4	3	3	4	3	4	3	4	3
161	4	3	4	4	3	3	3	4	3
162	4	3	4	4	3	4	4	3	4
163	4	3	4	4	3	3	3	4	4
164	4	3	3	4	4	4	3	3	4
165	3	4	3	4	3	4	3	4	3
166	4	4	3	4	3	3	3	4	4
167	4	3	4	4	4	4	3	4	4
168	4	3	4	4	3	4	3	3	4

169	4	4	3	4	4	3	3	4	4
170	4	3	3	4	3	4	3	4	4
171	4	3	4	4	4	3	4	4	3
172	3	4	3	4	3	4	4	3	3
173	4	4	4	4	3	3	3	4	3
174	4	4	3	4	3	4	4	3	4
175	3	4	4	4	3	4	4	3	3
176	4	3	4	4	3	4	4	3	3
177	4	2	3	4	4	2	4	4	4
178	4	3	3	4	3	4	3	3	4
179	4	3	4	4	3	2	4	4	3
180	4	3	3	4	3	3	4	4	4
181	3	3	3	4	2	3	3	3	3
182	4	3	3	4	3	4	4	4	4
183	3	4	3	4	2	4	3	3	3
184	3	4	4	4	3	3	3	3	3
185	4	4	3	4	3	3	3	3	3
186	4	3	4	4	3	3	3	3	3
187	4	4	3	4	3	3	3	3	3
188	4	3	3	4	3	3	2	4	3
189	4	4	4	4	3	4	3	4	3
190	3	3	4	4	3	4	3	4	3
191	3	4	3	4	3	3	4	3	3
192	4	3	4	4	3	3	4	3	4
193	3	4	3	4	3	3	3	4	3
194	3	4	3	4	3	4	3	4	3
195	4	3	3	4	3	3	4	4	3
196	3	4	3	4	3	3	4	4	3
197	3	3	4	4	3	3	3	4	3
198	4	4	3	4	3	4	3	4	3
199	3	4	3	4	3	3	4	4	3
200	4	4	3	4	3	3	3	4	3
201	4	4	3	4	3	3	3	4	3
202	4	4	3	4	3	3	3	4	3
203	3	4	3	4	3	4	3	3	3
204	4	4	3	4	3	3	3	3	3
205	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	4	4	3	4	3	3	4	3	3
207	3	4	4	4	3	3	3	3	4
208	4	4	3	4	3	3	3	3	3
209	3	4	4	4	3	3	3	4	3
210	4	3	2	4	3	3	3	4	3
211	4	3	4	4	3	3	3	4	3
212	4	3	4	4	3	3	3	3	3
213	4	4	3	4	3	3	3	3	4
214	4	3	3	4	3	3	3	3	4
215	4	3	3	4	3	3	4	3	4
216	4	3	3	4	3	3	3	3	3
217	4	3	4	4	3	3	3	4	3
218	3	4	3	4	3	3	3	4	3
219	4	3	3	4	3	3	3	4	3
220	3	4	3	4	3	4	3	3	3
221	4	3	3	4	3	3	3	4	3
222	4	3	4	4	4	3	3	4	4
223	4	4	3	4	3	3	4	4	3
224	4	3	4	4	4	3	4	4	3
225	3	4	4	4	3	3	3	4	3
226	4	4	4	4	4	3	3	4	3

227	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
228	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>831</b>	<b>783</b>	<b>791</b>	<b>924</b>	<b>739</b>	<b>748</b>	<b>785</b>	<b>812</b>	<b>766</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3,60</b>	<b>3,39</b>	<b>3,42</b>	<b>4,00</b>	<b>3,20</b>	<b>3,24</b>	<b>3,40</b>	<b>3,52</b>	<b>3,32</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>89,94</b>	<b>84,74</b>	<b>85,61</b>	<b>100,00</b>	<b>79,98</b>	<b>80,95</b>	<b>84,96</b>	<b>87,88</b>	<b>82,90</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,40</b>	<b>0,37</b>	<b>0,38</b>	<b>0,44</b>	<b>0,35</b>	<b>0,36</b>	<b>0,37</b>	<b>0,39</b>	<b>0,36</b>	*) <b>3,42</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										**) <b>86,33</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>86,33</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 yang terisi  
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 NOVEMBER 2025**  
**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	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	3	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	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	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	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	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	4	4	4
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	4	4	4	4	4	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	3	3	4	3	3	4	4	4

53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
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>Σ nilai/ unsur</b>	<b>188</b>	<b>188</b>	<b>188</b>	<b>240</b>	<b>188</b>	<b>189</b>	<b>191</b>	<b>191</b>	<b>238</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3,13</b>	<b>3,13</b>	<b>3,13</b>	<b>4,00</b>	<b>3,13</b>	<b>3,15</b>	<b>3,18</b>	<b>3,18</b>	<b>3,97</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>78,33</b>	<b>78,33</b>	<b>78,33</b>	<b>100,00</b>	<b>78,33</b>	<b>78,75</b>	<b>79,58</b>	<b>79,58</b>	<b>99,17</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,34</b>	<b>0,34</b>	<b>0,34</b>	<b>0,44</b>	<b>0,34</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>	<b>0,44</b>	*) <b>3,30</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										**) <b>83,38</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>83,38</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 yang terisi  
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 NOVEMBER 2025**  
**UNIT KERJA RAWAT JALAN PJT**

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	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
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	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
13	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>117</b>	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>95</b>	<b>92</b>	<b>110</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>3,07</b>	<b>3,90</b>	<b>3,00</b>	<b>3,03</b>	<b>3,17</b>	<b>3,07</b>	<b>3,67</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>75,00</b>	<b>75,00</b>	<b>76,67</b>	<b>97,50</b>	<b>75,00</b>	<b>75,83</b>	<b>79,17</b>	<b>76,67</b>	<b>91,67</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,33</b>	<b>0,33</b>	<b>0,34</b>	<b>0,43</b>	<b>0,33</b>	<b>0,33</b>	<b>0,35</b>	<b>0,34</b>	<b>0,40</b>	<b>*) 3,179</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>**) 80,28</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>80,28</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 yang terisi
- 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  $\approx$  65 - 76  
D (Tidak baik) : 25.00 - 64.99  $\approx$  25 - 64

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN NOVEMBER 2025**  
**UNIT KERJA RAWAT JALAN PAVILIUN**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3,5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3,5</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>87,5</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>87,5</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,33</b>	<b>0,33</b>	<b>0,33</b>	<b>0,33</b>	<b>0,385</b>	<b>0,33</b>	<b>0,33</b>	<b>0,33</b>	<b>0,385</b>	*) <b>3,08</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										**) <b>77,78</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>77,78</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 yang terisi  
 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 NOVEMBER 2025**  
**UNIT KERJA RAWAT INAP**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
34	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
44	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
47	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>170</b>	<b>176</b>	<b>172</b>	<b>181</b>	<b>172</b>	<b>173</b>	<b>171</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3,62</b>	<b>3,74</b>	<b>3,66</b>	<b>3,85</b>	<b>3,66</b>	<b>3,68</b>	<b>3,64</b>	<b>3,74</b>	<b>3,74</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>90,43</b>	<b>93,62</b>	<b>91,49</b>	<b>96,28</b>	<b>91,49</b>	<b>92,02</b>	<b>90,96</b>	<b>93,62</b>	<b>93,62</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,40</b>	<b>0,42</b>	<b>0,40</b>	<b>0,40</b>	<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>*) 3,67</b>

**IKM UNIT PELAYANAN**

\*\*) **92,61**

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>92,61</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 yang terisi
- 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