

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

NILAI IKM	
84.96	
Nilai Mutu Pelayanan	<b>B</b>
Keterangan Mutu Pelayanan	<b>Baik</b>

Responden			
Jumlah		370	Orang
Usia	15-24	4	Orang
	25-34	79	Orang
	35-44	140	Orang
	45-54	110	Orang
	>55	37	Orang
Jenis Kelamin	Perempuan	158	Orang
	Laki-laki	212	Orang
Pendidikan	SD	1	Orang
	SMP/MTs	3	Orang
	SMA/SMK/MA	209	Orang
	D-I/D-II/D-III	36	Orang
	S-1/D-IV	120	Orang
	S-2	1	Orang
	S-3	0	Orang
Pekerjaan	ASN	72	Orang
	TNI/POLRI	6	Orang
	Peg. Swasta	171	Orang
	Wirausaha	45	Orang
	Petani	18	Orang
	Nelayan	9	Orang
	IRT	49	Orang
	Lainnya	0	Orang
Periode Survei : 01-02-2026 s.d. 28-02-2026			

No.	Unsur Pelayanan	IRJ	IGD	R. Jalan PJT	R. Jalan Pav	Rawat Inap	Total	Grade	Keterangan
U1	Persyaratan	75.00	78.75	75.00	100.00	80.85	81.92	B	Baik
U2	Prosedur	75.22	78.75	75.00	100.00	81.91	82.18	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	75.00	78.75	75.00	100.00	80.85	81.92	B	Baik
U4	Biaya/tarif	98.92	100.00	100.00	87.50	100.00	97.28	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	74.78	79.17	75.83	100.00	84.04	82.77	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	75.22	78.33	87.50	87.50	84.04	82.52	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	75.32	77.92	75.83	87.50	80.85	79.49	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	75.00	77.50	76.67	87.50	82.45	79.82	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	86.04	100.00	99.17	100.00	98.40	96.72	A	Sangat Baik
<b>TOTAL</b>		<b>78.94</b>	<b>83.24</b>	<b>82.22</b>	<b>94.44</b>	<b>85.93</b>	<b>84.96</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 FEBRUARI 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	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	4	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3

53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	4	3	3	3	3
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	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	2	2	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	2	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	2	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4

110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	4	3	4	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	4	3	3
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	4	2	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3

167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
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	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	3
194	3	3	3	4	3	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	4
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4
204	3	3	3	3	3	3	3	3	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	4	3	4
207	3	4	3	4	3	4	3	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	3	3	4	3	3	4	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	3
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	3	3
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	3	3	3	4	3	3	3	3	4
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	3	3	3	3	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>693</b>	<b>695</b>	<b>693</b>	<b>914</b>	<b>691</b>	<b>695</b>	<b>696</b>	<b>693</b>	<b>795</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.00</b>	<b>3.01</b>	<b>3.00</b>	<b>3.96</b>	<b>2.99</b>	<b>3.01</b>	<b>3.01</b>	<b>3.00</b>	<b>3.44</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>75.00</b>	<b>75.22</b>	<b>75.00</b>	<b>98.92</b>	<b>74.78</b>	<b>75.22</b>	<b>75.32</b>	<b>75.00</b>	<b>86.04</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.44</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.38</b>	*) <b>3.13</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										**) <b>78.94</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>78.94</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	75.00	C	Kurang Baik
U2	Prosedur	75.22	C	Kurang Baik
U3	Waktu pelayanan	75.00	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	98.92	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	74.78	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	75.22	C	Kurang Baik
U7	Perilaku pelaksana	75.32	C	Kurang Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	75.00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan prasarana	86.04	B	Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN FEBRUARI 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	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	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	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	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	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	3	3	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	4	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	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>Σnilai/ unsur</b>	<b>189</b>	<b>189</b>	<b>189</b>	<b>240</b>	<b>190</b>	<b>188</b>	<b>187</b>	<b>186</b>	<b>240</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.15</b>	<b>3.15</b>	<b>3.15</b>	<b>4.00</b>	<b>3.17</b>	<b>3.13</b>	<b>3.12</b>	<b>3.10</b>	<b>4.00</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>78.75</b>	<b>78.75</b>	<b>78.75</b>	<b>100.00</b>	<b>79.17</b>	<b>78.33</b>	<b>77.92</b>	<b>77.50</b>	<b>100.00</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.35</b>	<b>0.35</b>	<b>0.35</b>	<b>0.44</b>	<b>0.35</b>	<b>0.34</b>	<b>0.34</b>	<b>0.34</b>	<b>0.44</b>	<sup>*)</sup> <b>3.30</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<sup>**) <b>83.24</b></sup>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>83.24</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	78.75	B	Baik
U2	Prosedur	78.75	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	78.75	B	Baik
U4	Biaya/tarif	100.00	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	79.17	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	78.33	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	77.92	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	77.50	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	100.00	A	Sangat Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN FEBRUARI 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	4	3	4	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	4	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	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	4	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	4	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	4	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	4	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	4	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>120</b>	<b>91</b>	<b>105</b>	<b>91</b>	<b>92</b>	<b>119</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>4.00</b>	<b>3.03</b>	<b>3.50</b>	<b>3.03</b>	<b>3.07</b>	<b>3.97</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>75.00</b>	<b>75.00</b>	<b>75.00</b>	<b>100.00</b>	<b>75.83</b>	<b>87.50</b>	<b>75.83</b>	<b>76.67</b>	<b>99.17</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.44</b>	<b>0.33</b>	<b>0.39</b>	<b>0.33</b>	<b>0.34</b>	<b>0.44</b>	<sup>*)</sup> <b>3.256</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<sup>**) <b>82.22</b></sup>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>82.22</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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	IKM	Unit pelayanan
U1	Persyaratan	75.00	C	Kurang Baik
U2	Prosedur	75.00	C	Kurang Baik
U3	Waktu pelayanan	75.00	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	100.00	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	75.83	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	87.50	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	75.83	C	Kurang Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	76.67	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan prasarana	99.17	A	Sangat Baik

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 FEBRUARI 2026**  
**UNIT KERJA RAWAT JALAN PAVILIUN**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3.5</b>	<b>4</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>4</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>87.5</b>	<b>100</b>	<b>87.5</b>	<b>87.5</b>	<b>87.5</b>	<b>100</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.385</b>	<b>0.44</b>	<b>0.385</b>	<b>0.385</b>	<b>0.385</b>	<b>0.44</b>	*) <b>3.74</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										***) <b>94.44</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>94.44</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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	IKM	Unit pelayanan
U1	Persyaratan	100.00	A	Sangat Baik
U2	Prosedur	100.00	A	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	100.00	A	Sangat Baik
U4	Biaya/tarif	87.50	B	Baik
U5	Produk layanan	100.00	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	87.50	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	87.50	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	87.50	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	100.00	A	Sangat Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN FEBRUARI 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	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	4	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3
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	3	3	3	4	4	3	3	3	4
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	4	3	4	4
16	3	4	3	4	3	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	4	3	3	4
36	3	3	3	4	3	4	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	4	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>152</b>	<b>154</b>	<b>152</b>	<b>188</b>	<b>158</b>	<b>158</b>	<b>152</b>	<b>155</b>	<b>185</b>
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.23</b>	<b>3.28</b>	<b>3.23</b>	<b>4.00</b>	<b>3.36</b>	<b>3.36</b>	<b>3.23</b>	<b>3.30</b>	<b>3.94</b>
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>80.85</b>	<b>81.91</b>	<b>80.85</b>	<b>100.00</b>	<b>84.04</b>	<b>84.04</b>	<b>80.85</b>	<b>82.45</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>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.36</b>	<b>0.36</b>	<b>0.43</b>	<sup>*)</sup> <b>3.40</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<sup>**)</sup> <b>85.93</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>85.93</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	80.85	B	Baik
U2	Prosedur	81.91	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	80.85	B	Baik
U4	Biaya/tarif	100.00	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	84.04	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	84.04	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	80.85	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	82.45	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	98.40	A	Sangat Baik