

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

NILAI IKM	
<b>82.24</b>	
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>
<b>Keterangan Mutu Pelayanan</b>	<b>Baik</b>

Responden			
<b>Jumlah</b>		<b>381</b>	<b>Orang</b>
Usia	15-24	24	Orang
	25-34	104	Orang
	35-44	38	Orang
	45-54	74	Orang
	>55	40	Orang
Jenis Kelamin	Perempuan	215	Orang
	Laki-laki	166	Orang
Pendidikan	SD	9	Orang
	SMP/MTs	25	Orang
	SMA/SMK/MA	221	Orang
	D-I/D-II/D-III	37	Orang
	S-1/D-IV	73	Orang
	S-2	12	Orang
Pekerjaan	S-3	2	Orang
	ASN	46	Orang
	TNI/POLRI	10	Orang
	Peg. Swasta	79	Orang
	Wirausaha	80	Orang
	Petani	53	Orang
	Nelayan	0	Orang
	IRT	90	Orang
	Pelajar	15	Orang
Lainnya	0	Orang	
Periode Survei : 01-03-2026 s.d. 31-03-2026			

No.	Unsur Pelayanan	IRJ	Rawat Inap	IGD	PJT Rawat Inap	PJT Rawat Jalan	Paviliun Rawat Inap	Paviliun Rawat Jalan	Total
U1	Persyaratan	75.00	84.57	81.48	75.00	75.00	75	75	77.29
U2	Prosedur	75.00	84.75	80.56	75.00	75.00	75	75	77.19
U3	Waktu pelayanan	76.25	82.45	82.41	75.00	75.71	75	82	78.38
U4	Biaya/tarif	96.25	98.40	98.15	100.00	95.71	100	93	97.39
U5	Produk layanan	66.25	84.40	81.48	83.33	75.00	75	77	77.53
U6	Kompetensi pelaksana	75.00	84.49	81.48	83.33	77.14	83	77	80.29
U7	Perilaku pelaksana	75.00	84.93	81.48	83.33	79.29	83	77	80.66
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	76.25	82.98	80.56	83.33	78.57	83	77	80.33
U9	Sarana dan prasarana	80.00	96.19	98.15	91.67	87.86	100	84	91.14
<b>TOTAL</b>		<b>77.22</b>	<b>87.02</b>	<b>85.08</b>	<b>83.33</b>	<b>79.92</b>	83.33	79.80	<b>82.24</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 MARET 2026**  
**UNIT KERJA IRJ**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	4	2	2	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
8	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
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	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
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	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>77</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>64</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.05</b>	<b>3.85</b>	<b>2.65</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.05</b>	<b>3.20</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>75.00</b>	<b>75.00</b>	<b>76.25</b>	<b>96.25</b>	<b>66.25</b>	<b>75.00</b>	<b>75.00</b>	<b>76.25</b>	<b>80.00</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.34</b>	<b>0.42</b>	<b>0.29</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.34</b>	<b>0.35</b>	<b>*) 3.06</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>**) 77.22</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>77.22</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 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

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	76.25	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	96.25	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	66.25	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	75.00	C	Kurang Baik
U7	Perilaku pelaksana	75.00	C	Kurang Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	76.25	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan prasarana	80.00	B	Baik

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

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

50	3	3	2	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	3	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	3	4	3	4	4
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	4	3	4	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	4	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	3	4	4	3	4	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	3	4	3	4	3	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	3	3	3	3
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	4	4	3	3	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	4	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4

\*)

\*\*)

104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	4	4	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	2	4	3	4	4	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	1
111	3	4	2	4	1	3	3	1	2
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	4	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	4	3	4	3	3	4	3	4
117	3	3	2	4	3	3	3	2	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	4	3	4	3	3	3	3	4
120	4	4	3	4	4	3	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	4	2	3	4	3	3	3	3	4
125	3	4	3	4	4	4	3	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	4	4	3	3	3	4	4
128	3	3	3	4	4	3	4	3	4
129	4	3	3	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
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	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	3	3	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	4	4	3	4	3	3	4	4	4
145	3	4	3	4	1	3	3	2	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	1
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	3	3	4	3	3	3	2	3
152	4	4	4	4	3	3	3	3	3
153	3	2	3	4	3	3	3	3	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3

158	3	3	3	4	3	3	4	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	2	4	3	2	3	2	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	4	4	4	4	3	3	3	4
164	3	3	3	4	3	4	3	1	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	3	4	3	4	4	4	4
168	3	4	4	3	3	3	3	3	4
169	4	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	4	3	3	1
172	4	4	4	4	4	4	4	4	1
173	3	3	3	3	4	3	3	3	4
174	3	2	3	4	3	3	3	2	4
175	2	2	2	4	2	2	4	2	3
176	3	4	4	4	3	3	3	4	1
177	3	3	3	4	3	3	3	3	1
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	2	4	3	3	3	3	3
181	3	3	2	4	3	3	3	2	3
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	4	3	4	3	4	3	3	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	3	3	4	3	3	4	2	2	3
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	2	4	3	1	3	3	1
193	3	3	4	4	3	4	4	3	4
194	4	3	3	4	4	4	3	3	4
195	3	4	3	4	3	3	3	4	4
196	3	4	3	4	3	3	3	3	4
197	4	4	3	4	4	4	3	4	4
198	3	3	3	4	3	3	4	3	3
199	3	3	3	4	4	3	3	4	4
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	3	2	4	4	3	3	3	4
202	3	2	2	4	2	3	3	3	3
203	3	3	2	4	2	3	3	2	3
204	3	3	3	4	3	4	3	3	4
205	3	3	3	4	3	3	4	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	4	3	3	4	3	3	3	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	3	4	4	4	4	4
211	3	3	4	4	4	4	3	2	4

212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	4	4	3	3	4	3	4
215	3	3	3	4	3	3	4	4	1
216	4	4	2	4	4	3	3	3	4
217	4	4	3	4	4	4	4	4	4
218	4	3	3	4	3	3	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	3	4	4	3	3	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	3	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	4	4	4	4	4	4
224	3	3	3	4	4	3	4	4	4
225	3	3	3	4	3	3	3	4	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	1
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3
228	3	3	3	4	3	3	3	2	3
229	3	4	3	4	3	4	4	4	4
230	4	3	3	4	4	3	3	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4
233	4	4	4	4	3	4	3	4	4
234	3	4	3	4	3	3	4	4	4
235	4	3	3	4	3	3	3	3	4
236	2	3	3	4	4	3	3	4	4
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	3	3	3	4	3	3	3	3	44
239	3	3	3	4	4	4	3	3	4
240	4	4	3	4	3	4	3	3	4
241	3	3	3	4	3	3	3	2	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	3	4	4	4	3	4	3	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	3	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4
250	3	4	3	4	3	4	3	3	4
251	3	3	2	4	3	3	4	4	3
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	4	4	3	3	4	4
254	3	3	4	4	4	3	3	4	4
255	4	4	4	4	3	4	4	4	4
256	3	4	4	4	3	4	4	4	4
257	3	3	3	4	3	3	3	3	3
258	2	3	2	4	2	3	3	2	3
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	3	3	4	3	3	3	3	4
263	3	3	3	4	3	4	3	3	4
264	3	3	3	4	3	3	3	2	3
265	3	3	3	4	3	3	3	3	4

266	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
267	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
269	3	4	3	4	4	3	3	2	4	
270	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
271	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
272	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
275	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>954</b>	<b>956</b>	<b>930</b>	<b>1110</b>	<b>952</b>	<b>953</b>	<b>958</b>	<b>936</b>	<b>1085</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.38</b>	<b>3.39</b>	<b>3.30</b>	<b>3.94</b>	<b>3.38</b>	<b>3.38</b>	<b>3.40</b>	<b>3.32</b>	<b>3.85</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>84.57</b>	<b>84.75</b>	<b>82.45</b>	<b>98.40</b>	<b>84.40</b>	<b>84.49</b>	<b>84.93</b>	<b>82.98</b>	<b>96.19</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.36</b>	<b>0.43</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.42</b>	*) <b>3.45</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										**) <b>87.02</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>87.02</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	84.57	B	Baik
U2	Prosedur	84.75	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	82.45	B	Baik
U4	Biaya/tarif	98.40	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	84.40	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	84.49	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	84.93	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	82.98	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	96.19	A	Sangat Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN MARET 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	4	4	4	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	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
19	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
20	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
24	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
25	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>106</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>106</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.26</b>	<b>3.22</b>	<b>3.30</b>	<b>3.93</b>	<b>3.26</b>	<b>3.26</b>	<b>3.26</b>	<b>3.22</b>	<b>3.93</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>81.48</b>	<b>80.56</b>	<b>82.41</b>	<b>98.15</b>	<b>81.48</b>	<b>81.48</b>	<b>81.48</b>	<b>80.56</b>	<b>98.15</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.36</b>	<b>0.35</b>	<b>0.36</b>	<b>0.43</b>	<b>0.36</b>	<b>0.36</b>	<b>0.36</b>	<b>0.35</b>	<b>0.43</b>	<b>*) 3.3692593</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>**) 85.08</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>85.08</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	81.48	B	Baik
U2	Prosedur	80.56	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	82.41	B	Baik
U4	Biaya/tarif	98.15	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	81.48	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	81.48	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	81.48	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	80.56	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	98.15	A	Sangat Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN MARET 2026**  
**UNIT KERJA PJT 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	4	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3.33333</b>	<b>3.33333</b>	<b>3.33333</b>	<b>3.33333</b>	<b>3.66667</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>83.3333</b>	<b>83.3333</b>	<b>83.3333</b>	<b>83.3333</b>	<b>91.6667</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.44</b>	<b>0.36667</b>	<b>0.36667</b>	<b>0.36667</b>	<b>0.36667</b>	<b>0.40333</b>	*) <b>3.3</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										***) <b>83.33</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>83.33</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 = 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	75.00	C	Kurang Baik
U3	Waktu pelayanan	75.00	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	100.00	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	83.33	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	83.33	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	83.33	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	83.33	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	91.67	A	Sangat Baik

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

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	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	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
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	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
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	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	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	3	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	4	4	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
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	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>106</b>	<b>134</b>	<b>105</b>	<b>108</b>	<b>111</b>	<b>110</b>	<b>123</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.03</b>	<b>3.83</b>	<b>3.00</b>	<b>3.09</b>	<b>3.17</b>	<b>3.14</b>	<b>3.51</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>75.00</b>	<b>75.00</b>	<b>75.71</b>	<b>95.71</b>	<b>75.00</b>	<b>77.14</b>	<b>79.29</b>	<b>78.57</b>	<b>87.86</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.42</b>	<b>0.33</b>	<b>0.34</b>	<b>0.35</b>	<b>0.35</b>	<b>0.39</b>	<b>*) 3.16</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>**) 79.92</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>79.92</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

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	75.71	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	95.71	A	Sangat Baik

\*\*) = 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

U5	Produk layanan	75.00	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	77.14	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	79.29	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	78.57	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	87.86	B	Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN MARET 2026**  
**UNIT KERJA RAWAT JALAN PAVILIUN 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	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Σnilai/ unsur	9	9	9	12	9	10	10	10	12	
NRR per unsur	3	3	3	4	3	3.33333	3.33333	3.33333	4	
Conversi NRR per unsur	75	75	75	100	75	83.3333	83.3333	83.3333	100	
NRR Tertimbang	0.33	0.33	0.33	0.44	0.33	0.36667	0.36667	0.36667	0.44	*) 3.3
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										** <b>83.33</b>

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>83.33</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 = 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	75.00	C	Kurang Baik
U3	Waktu pelayanan	75.00	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	100.00	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	75.00	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	83.33	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	83.33	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	83.33	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	100.00	A	Sangat Baik

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

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
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	
<b>Σnilai/ unsur</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	
<b>NRR per unsur</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.27</b>	<b>3.73</b>	<b>3.09</b>	<b>3.09</b>	<b>3.09</b>	<b>3.09</b>	<b>3.36</b>	
<b>Conversi NRR per unsur</b>	<b>75.00</b>	<b>75.00</b>	<b>81.82</b>	<b>93.18</b>	<b>77.27</b>	<b>77.27</b>	<b>77.27</b>	<b>77.27</b>	<b>84.09</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.33</b>	<b>0.33</b>	<b>0.36</b>	<b>0.41</b>	<b>0.34</b>	<b>0.34</b>	<b>0.34</b>	<b>0.34</b>	<b>0.37</b>	<b>*) 3.16</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>									<b>**) 79.80</b>	

<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>79.80</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

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	81.82	B	Baik
U4	Biaya/tarif	93.18	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	77.27	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	77.27	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	77.27	B	Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	77.27	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	84.09	B	Baik