

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

NILAI IKM	
87,86	
Nilai Mutu Pelayanan	B
Keterangan Mutu Pelayanan	Baik

Responden			
Jumlah		381	Orang
Usia	15-24	23	Orang
	25-34	89	Orang
	35-44	133	Orang
	45-54	97	Orang
	>55	39	Orang
Jenis Kelamin	Perempuan	215	Orang
	Laki-laki	166	Orang
Pendidikan	SD	14	Orang
	SMP/MTs	28	Orang
	SMA/SMK/MA	211	Orang
	D-I/D-II/D-III	27	Orang
	S-1/D-IV	92	Orang
	S-2	9	Orang
Pekerjaan	S-3	0	Orang
	ASN	61	Orang
	TNI/POLRI	6	Orang
	Peg. Swasta	66	Orang
	Wirasaha	77	Orang
	Petani	42	Orang
	Nelayan	0	Orang
	IRT	109	Orang
	Pelajar	7	Orang
Lainnya	5	Orang	
Periode Survei : 01-04-2026 s.d. 30-04-2026			

No.	Unsur Pelayanan	IRJ	Rawat Inap	IGD	PJT Rawat Inap	PJT Rawat Jalan	Paviliun Rawat Inap	Paviliun Rawat Jalan	Total	Grade	Keterangan
U1	Persyaratan	81,25	86,08	75,00	83,33	85,00	83	84	82,58	B	Baik
U2	Prosedur	81,25	85,99	75,00	83,33	90,00	75	91	83,07	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	81,25	84,49	75,00	83,33	96,43	83	89	84,64	B	Baik
U4	Biaya/tarif	98,75	99,47	100,00	100,00	97,14	100	68	94,79	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	80,00	85,82	75,93	91,67	90,00	100	91	87,76	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	81,25	85,55	75,93	91,67	90,71	100	93	88,33	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	81,25	85,11	75,93	100,00	90,00	92	93	88,16	A	Kurang Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	81,25	84,31	75,93	100,00	90,71	83	91	86,63	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	82,50	94,50	98,15	100,00	95,00	100	93	94,76	A	Sangat Baik
TOTAL		83,19	87,92	80,76	92,59	91,67	90,74	88,13	87,86	B	Baik

**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 APRIL 2026
UNIT KERJA IRJ**

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	3	
3	3	3	3	4	2	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	4	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	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	65	65	65	79	64	65	65	65	66	
NRR per unsur	3,25	3,25	3,25	3,95	3,20	3,25	3,25	3,25	3,30	
Conversi NRR per unsur	81,25	81,25	81,25	98,75	80,00	81,25	81,25	81,25	82,50	
NRR Tertimbang	0,36	0,36	0,36	0,43	0,35	0,36	0,36	0,36	0,36	*) 3,29
IKM UNIT PELAYANAN										**) 83,19

IKM Unit Pelayanan	83,19
Nilai Mutu Pelayanan	B
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Baik

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

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

52	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	
56	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
57	3	3	2	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	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	2	2	4	3	3	3	2	4	
63	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
66	3	3	3	3	3	3	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	2	4	3	3	3	3	4	
71	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
72	3	4	2	4	3	2	3	3	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
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	3	4	3	3	3	3	
94	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99	3	3	2	4	2	3	3	2	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
103	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107	3	3	2	4	3	3	2	2	3	

108	4	4	3	4	3	3	4	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	4	4	3	3	4	3	4
115	3	3	3	4	3	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	3	4	3	4	4	3	4	3	4
120	3	3	4	4	4	4	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	4	4	3	3	3	4	4
123	3	3	4	4	3	3	4	2	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	3	4	3	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	4	4	4	4
129	3	3	4	4	3	4	3	3	4
130	4	3	3	4	4	3	3	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	2	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	4	3	4	3	3	4	3	4
138	3	3	4	4	3	3	3	4	4
139	3	4	4	4	3	4	4	3	4
140	3	4	3	4	3	4	4	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	4	4	3	3	4
143	3	3	4	4	4	3	4	3	4
144	4	3	4	4	3	4	3	4	3
145	3	4	3	4	3	3	4	4	4
146	3	3	4	4	4	4	3	4	4
147	3	4	3	4	3	3	3	3	4
148	4	3	4	4	3	4	4	4	4
149	3	4	3	4	3	3	4	4	4
150	3	4	3	4	3	4	3	3	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	3	3	4	3	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	1
159	3	3	3	4	3	4	4	4	4
160	4	3	3	4	4	3	3	4	4
161	4	4	3	4	3	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	3	3	3	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
281	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	971	970	953	1122	968	965	960	951	1066	
NRR per unsur	3,44	3,44	3,38	3,98	3,43	3,42	3,40	3,37	3,78	
Conversi NRR per unsur	86,08	85,99	84,49	99,47	85,82	85,55	85,11	84,31	94,50	
NRR Tertimbang	0,38	0,38	0,37	0,44	0,38	0,38	0,37	0,37	0,42	*) 3,48
IKM UNIT PELAYANAN										**) 87,92

IKM Unit Pelayanan	87,92
Nilai Mutu Pelayanan	B
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN APRIL 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	3	
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	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Σnilai/ unsur	81	81	81	108	82	82	82	82	106	
NRR per unsur	3,00	3,00	3,00	4,00	3,04	3,04	3,04	3,04	3,93	
Conversi NRR per unsur	75,00	75,00	75,00	100,00	75,93	75,93	75,93	75,93	98,15	
NRR Tertimbang	0,33	0,33	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	0,43	*) 3,20
IKM UNIT PELAYANAN										**) 80,76

IKM Unit Pelayanan	80,76
Nilai Mutu Pelayanan	B
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Baik

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

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	10	10	10	12	11	11	12	12	12	
NRR per unsur	3,33	3,33	3,33	4,00	3,67	3,67	4,00	4,00	4,00	
Conversi NRR per unsur	83,33	83,33	83,33	100	91,67	91,67	100	100	100	
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,44	0,40	0,40	0,44	0,44	0,44	^{*)} 3,67
IKM UNIT PELAYANAN										^{**)} 92,59

IKM Unit Pelayanan	92,59
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

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

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
26	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
30	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	119	126	135	136	126	127	126	127	133	
NRR per unsur	3,40	3,60	3,86	3,89	3,60	3,63	3,60	3,63	3,80	
Conversi NRR per unsur	85,00	90,00	96,43	97,14	90,00	90,71	90,00	90,71	95,00	
NRR Tertimbang	0,37	0,40	0,42	0,43	0,40	0,40	0,40	0,40	0,42	^{*)} 3,63
IKM UNIT PELAYANAN										^{**) 91,67}

IKM Unit Pelayanan	91,67
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN APRIL 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	4	4	4	3	4	
2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
Σnilai/ unsur	10	9	10	12	12	12	11	10	12	
NRR per unsur	3,33	3	3,33	4	4	4	3,67	3,33	4	
Conversi NRR per unsur	83,33	75	83,33	100	100	100	91,67	83,33	100	
NRR Tertimbang	0,37	0,33	0,37	0,44	0,44	0,44	0,40	0,37	0,44	^{*)} 3,59
IKM UNIT PELAYANAN										^{**)} 90,74

IKM Unit Pelayanan	90,74
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

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

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	
4	4	4	3	1	3	4	4	3	4	
5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	
6	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
7	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	2	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	37	40	39	30	40	41	41	40	41	
NRR per unsur	3,36	3,64	3,55	2,73	3,64	3,73	3,73	3,64	3,73	
Conversi NRR per unsur	84,09	90,91	88,64	68,18	90,91	93,18	93,18	90,91	93,18	
NRR Tertimbang	0,37	0,40	0,39	0,30	0,40	0,41	0,41	0,40	0,41	*) 3,49
IKM UNIT PELAYANAN										**) 88,13

IKM Unit Pelayanan	88,13
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

Keterangan :

- U1-U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks kepuasan masyarakat
 *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) = Jumlah NRR tertimbang x 25
Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah responden yang terisi
 NRR per unsur
 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	84,09	B	Baik
U2	Prosedur	90,91	A	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	88,64	A	Sangat Baik
U4	Biaya/tarif	68,18	C	Kurang Baik
U5	Produk layanan	90,91	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	93,18	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	93,18	A	Sangat Baik
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	90,91	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	93,18	A	Sangat Baik