

LEMBAR PENGUMPUL DATA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUISIONER
RSUP H. ADAM MALIK
KEMENTERIAN KESEHATAN
BULAN AGUSTUS TAHUN 2026

NILAI IKM	
89.94	
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Mutu Pelayanan	Sangat Baik

Responden			
Jumlah		381	Orang
Usia	15-24	18	Orang
	25-34	114	Orang
	35-44	124	Orang
	45-54	84	Orang
	>55	41	Orang
Jenis Kelamin	Perempuan	203	Orang
	Laki-laki	178	Orang
Pendidikan	SD	1	Orang
	SMP/MTs	21	Orang
	SMA/SMK/MA	233	Orang
	D-I/D-II/D-III	8	Orang
	S-1/D-IV	117	Orang
	S-2	1	Orang
	S-3	0	Orang
Pekerjaan	ASN	44	Orang
	TNI/POLRI	29	Orang
	Peg. Swasta	62	Orang
	Wirausaha	35	Orang
	Petani	67	Orang
	Nelayan	0	Orang
	IRT	97	Orang
	Pelajar	15	Orang
	Lainnya	32	Orang
Periode Survei : 01-08-2026 s.d. 31-08-2026			

No.	Unsur Pelayanan	IRJ	Rawat Inap	IGD	PJT Rawat Inap	PJT Rawat Jalan	Paviliun Rawat Inap	Paviliun Rawat Jalan	Total	Grade	Keterangan
U1	Persyaratan	80.00	83.78	86.11	100.00	85.00	83	84	86.04	B	Baik
U2	Prosedur	85.00	86.08	89.81	100.00	85.71	83	84	87.72	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	80.00	83.95	84.26	100.00	88.57	83	93	87.61	B	Baik
U4	Biaya/tarif	100.00	99.82	98.15	100.00	90.00	100	77	95.03	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	85.00	84.84	78.70	100.00	88.57	92	80	86.90	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	87.50	85.11	89.81	100.00	95.71	92	84	90.56	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	91.25	84.84	81.48	100.00	84.29	83	89	87.69	B	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100.00	86.17	78.70	100.00	84.29	92	93	90.57	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	100.00	98.94	100.00	100.00	89.29	100	93	97.34	A	Sangat Baik
TOTAL		89.86	88.17	87.45	100.00	87.94	89.81	86.36	89.94	A	Sangat 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 AGUSTUS 2026

UNIT KERJA IRJ

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
8	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
14	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	64	68	64	80	68	70	73	80	80	
NRR per unsur	3.20	3.40	3.20	4.00	3.40	3.50	3.65	4.00	4.00	
Conversi NRR per unsur	80.00	85.00	80.00	100.00	85.00	87.50	91.25	100.00	100.00	
NRR Tertimbang	0.35	0.37	0.35	0.44	0.37	0.39	0.40	0.44	0.44	*) 3.56
IKM UNIT PELAYANAN										**) 89.86

IKM Unit Pelayanan	89.86
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN AGUSTUS 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	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	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	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	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	2	2	4	3	2	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	4	3	4	4	3	3	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	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4

104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
113	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
124	3	2	2	4	3	2	3	3	4	
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	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	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	4	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
149	3	2	2	4	3	2	3	3	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
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	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
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	2	2	4	3	2	3	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	4	3	4	3	4	3	4	4
181	4	3	4	4	3	3	3	3	4
182	3	4	3	4	3	3	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	4	4	4	3	4	4	3	4
185	3	3	4	4	4	4	3	3	4
186	3	4	3	4	4	3	3	3	4
187	3	3	3	4	4	4	3	3	4
188	3	4	3	4	3	3	4	4	4
189	3	4	3	4	4	4	3	3	4
190	4	4	4	4	4	3	4	4	4
191	3	4	3	4	4	3	3	3	4
192	3	4	4	4	4	4	3	4	4
193	3	4	4	4	4	4	3	3	4
194	3	4	3	4	4	3	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	3	3	3	4	4	3	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	4	4	4	3	3	3	3	4
200	3	4	3	4	3	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	3	4	3	3	3	4	4
203	4	4	4	4	4	4	3	4	4
204	3	4	3	4	3	3	3	4	4
205	3	3	3	4	4	4	3	4	4
206	3	4	3	4	3	4	4	3	4
207	4	3	4	4	3	3	3	3	4
208	3	3	3	4	4	4	4	4	4
209	4	3	4	4	4	4	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	4	3	4	4	3	4	4	4

266	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
268	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
269	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
270	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
271	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
272	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
273	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
274	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	3	4	3	4	3	4	4	3	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	3	4	4	4	4	3	3	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	945	971	947	1126	957	960	957	972	1116	
NRR per unsur	3.35	3.44	3.36	3.99	3.39	3.40	3.39	3.45	3.96	
Conversi NRR per unsur	83.78	86.08	83.95	99.82	84.84	85.11	84.84	86.17	98.94	
NRR Tertimbang	0.37	0.38	0.37	0.44	0.37	0.37	0.37	0.38	0.44	*) 3.49
IKM UNIT PELAYANAN										**) 88.17

IKM Unit Pelayanan	88.17
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN AGUSTUS 2026

UNIT KERJA IGD

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
10	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
11	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
14	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
19	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
20	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
21	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
26	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
27	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
Σnilai/ unsur	93	97	91	106	85	97	88	85	108	
NRR per unsur	3.44	3.59	3.37	3.93	3.15	3.59	3.26	3.15	4.00	
Conversi NRR per unsur	86.11	89.81	84.26	98.15	78.70	89.81	81.48	78.70	100.00	
NRR Tertimbang	0.38	0.40	0.37	0.43	0.35	0.40	0.36	0.35	0.44	*) 3.46
IKM UNIT PELAYANAN										**) 87.45

IKM Unit Pelayanan	87.45
Nilai Mutu Pelayanan	B
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN AGUSTUS 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	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
NRR per unsur	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
Conversi NRR per unsur	100.00	100.00	100.00	100	100.00	100.00	100	100	100	
NRR Tertimbang	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*) 3.96
IKM UNIT PELAYANAN										**) 100.00

IKM Unit Pelayanan	100.00
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN AGUSTUS 2026

UNIT KERJA PJT 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	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	3	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
21	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
34	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
Σnilai/ unsur	119	120	124	126	124	134	118	118	125	
NRR per unsur	3.40	3.43	3.54	3.60	3.54	3.83	3.37	3.37	3.57	
Conversi NRR per unsur	85.00	85.71	88.57	90.00	88.57	95.71	84.29	84.29	89.29	
NRR Tertimbang	0.37	0.38	0.39	0.40	0.39	0.42	0.37	0.37	0.39	*) 3.48
IKM UNIT PELAYANAN										**) 87.94

IKM Unit Pelayanan	87.94
Nilai Mutu Pelayanan	B
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN AGUSTUS 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	4	4	4	4	
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
Σnilai/ unsur	10	10	10	12	11	11	10	11	12	
NRR per unsur	3.33	3.33333	3.33	4	3.66667	3.66667	3.33	3.67	4	
Conversi NRR per unsur	83.33	83.3333	83.33	100	91.6667	91.6667	83.33	91.67	100	
NRR Tertimbang	0.37	0.36667	0.37	0.44	0.40333	0.40333	0.37	0.40	0.44	*) 3.56
IKM UNIT PELAYANAN										**) 89.81

IKM Unit Pelayanan	89.81
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN AGUSTUS 2026

UNIT KERJA PAVILIUN RAWAT JALAN

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	2	3	3	4	4	4	
2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
7	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
10	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
11	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
Σnilai/ unsur	37	37	41	34	35	37	39	41	41	
NRR per unsur	3.36	3.36	3.73	3.09	3.18	3.36	3.55	3.73	3.73	
Conversi NRR per unsur	84.09	84.09	93.18	77.27	79.55	84.09	88.64	93.18	93.18	
NRR Tertimbang	0.37	0.37	0.41	0.34	0.35	0.37	0.39	0.41	0.41	*) 3.42
IKM UNIT PELAYANAN										**) 86.36

IKM Unit Pelayanan	86.36
Nilai Mutu Pelayanan	B
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Baik