

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

NILAI IKM	
88.16	
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Mutu Pelayanan	Sangat Baik

Responden			
Jumlah		381	Orang
Usia	15-24	21	Orang
	25-34	135	Orang
	35-44	103	Orang
	45-54	81	Orang
	>55	41	Orang
Jenis Kelamin	Perempuan	197	Orang
	Laki-laki	184	Orang
Pendidikan	SD	1	Orang
	SMP/MTs	26	Orang
	SMA/SMK/MA	230	Orang
	D-I/D-II/D-III	13	Orang
	S-1/D-IV	110	Orang
	S-2	1	Orang
	S-3	0	Orang
Pekerjaan	ASN	37	Orang
	TNI/POLRI	21	Orang
	Peg. Swasta	57	Orang
	Wirausaha	33	Orang
	Petani	71	Orang
	Nelayan	0	Orang
	IRT	99	Orang
	Pelajar	17	Orang
	Lainnya	38	Orang
Periode Survei : 01-09-2026 s.d. 30-09-2026			

No.	Unsur Pelayanan	IRJ	Rawat Inap	IGD	PJT Rawat Inap	PJT Rawat Jalan	Paviliun Rawat Inap	Paviliun Rawat Jalan	Total	Grade	Keterangan
U1	Persyaratan	85.00	88.03	88.89	75.00	88.57	92	82	85.57	B	Baik
U2	Prosedur	86.25	88.65	87.04	75.00	89.29	92	86	86.32	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	86.25	90.07	90.74	75.00	91.43	92	86	87.36	B	Baik
U4	Biaya/tarif	100.00	94.15	95.37	100.00	96.43	100	82	95.40	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	86.25	88.92	85.19	75.00	90.00	92	82	85.55	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	86.25	92.29	89.81	75.00	92.14	92	84	87.32	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	88.75	87.50	87.96	75.00	88.57	92	86	86.54	B	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91.25	87.41	88.89	75.00	88.57	92	89	87.35	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	98.75	92.91	95.37	75.00	93.57	100	89	92.03	A	Sangat Baik
TOTAL		89.86	89.99	89.92	77.78	90.95	93.52	85.10	88.16	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 SEPTEMBER 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	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
6	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
14	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
15	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
16	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
Σnilai/ unsur	68	69	69	80	69	69	71	73	79	
NRR per unsur	3.40	3.45	3.45	4.00	3.45	3.45	3.55	3.65	3.95	
Conversi NRR per unsur	85.00	86.25	86.25	100.00	86.25	86.25	88.75	91.25	98.75	
NRR Tertimbang	0.37	0.38	0.38	0.44	0.38	0.38	0.39	0.40	0.43	*) 3.56
IKM UNIT PELAYANAN										**) 89.86

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

UNIT KERJA RAWAT INAP

[illegible]

104	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
105	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
109	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
110	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
111	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
112	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
113	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
114	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
116	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
120	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
121	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
123	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
124	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
125	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
126	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
127	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
130	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
131	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
134	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
139	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
140	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
141	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
143	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
144	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
145	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
146	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
147	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
151	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
155	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
156	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

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

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

266	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	993	1000	1016	1062	1003	1041	987	986	1048	
NRR per unsur	3.52	3.55	3.60	3.77	3.56	3.69	3.50	3.50	3.72	
Conversi NRR per unsur	88.03	88.65	90.07	94.15	88.92	92.29	87.50	87.41	92.91	
NRR Tertimbang	0.39	0.39	0.40	0.41	0.39	0.41	0.39	0.38	0.41	*) 3.56
IKM UNIT PELAYANAN										**) 89.99

IKM Unit Pelayanan	89.99
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN SEPTEMBER 2026

UNIT KERJA IGD

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
6	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
7	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
8	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
9	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
11	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
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	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
24	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
25	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	96	94	98	103	92	97	95	96	103	
NRR per unsur	3.56	3.48	3.63	3.81	3.41	3.59	3.52	3.56	3.81	
Conversi NRR per unsur	88.89	87.04	90.74	95.37	85.19	89.81	87.96	88.89	95.37	
NRR Tertimbang	0.39	0.38	0.40	0.42	0.37	0.40	0.39	0.39	0.42	*) 3.56
IKM UNIT PELAYANAN										**) 89.92

IKM Unit Pelayanan	89.92
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN SEPTEMBER 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	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σnilai/ unsur	9	9	9	12	9	9	9	9	9	
NRR per unsur	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
Conversi NRR per unsur	75.00	75.00	75.00	100	75.00	75.00	75	75	75	
NRR Tertimbang	0.33	0.33	0.33	0.44	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	*) 3.08
IKM UNIT PELAYANAN										**) 77.78

IKM Unit Pelayanan	77.78
Nilai Mutu Pelayanan	B
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Baik

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

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
9	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
11	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
29	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
30	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
31	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	124	125	128	135	126	129	124	124	131	
NRR per unsur	3.54	3.57	3.66	3.86	3.60	3.69	3.54	3.54	3.74	
Conversi NRR per unsur	88.57	89.29	91.43	96.43	90.00	92.14	88.57	88.57	93.57	
NRR Tertimbang	0.39	0.39	0.40	0.42	0.40	0.41	0.39	0.39	0.41	*) 3.60
IKM UNIT PELAYANAN										**) 90.95

IKM Unit Pelayanan	90.95
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA BULAN SEPTEMBER 2026
UNIT KERJA RAWAT JALAN PAVILIUN 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	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	11	11	11	12	11	11	11	11	12	
NRR per unsur	3.67	3.66667	3.67	4	3.66667	3.66667	3.67	3.67	4	
Conversi NRR per unsur	91.67	91.6667	91.67	100	91.6667	91.6667	91.67	91.67	100	
NRR Tertimbang	0.40	0.40333	0.40	0.44	0.40333	0.40333	0.40	0.40	0.44	*) 3.70
IKM UNIT PELAYANAN										**) 93.52

IKM Unit Pelayanan	93.52
Nilai Mutu Pelayanan	A
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Sangat Baik

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

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
6	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ unsur	36	38	38	36	36	37	38	39	39	
NRR per unsur	3.27	3.45	3.45	3.27	3.27	3.36	3.45	3.55	3.55	
Conversi NRR per unsur	81.82	86.36	86.36	81.82	81.82	84.09	86.36	88.64	88.64	
NRR Tertimbang	0.36	0.38	0.38	0.36	0.36	0.37	0.38	0.39	0.39	*) 3.37
IKM UNIT PELAYANAN										**) 85.10

IKM Unit Pelayanan	85.10
Nilai Mutu Pelayanan	B
Keterangan Nilai Mutu Pelayanan	Baik