

POLRI DAERAH JAWA TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RS. BHAYANGKARA H.S. SAMSOERI MERTOJOSO



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT ATAS
DILAKSANAKANNYA PENDIDIKAN KLINIS
SEMESTER 1 TH 2026

TAHUN 2026

POLRI DAERAH JAWA TIMUR
 BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
 RS. BHAYANGKARA H.S. SAMSOERI MERTOJOSO

LEMBAR DISPOSISI

Kepada : Karumkit

Nomor Agenda : 2185

Surat Dari : Ka Kordik

Diterima tanggal : 6 Juli 2026

Nomor Surat / Tanggal : B/ND-19/VII/2026 / KORDIK Pukul : 07.30 Wib

Perihal : penyampaian lap. Survey kepuasan px thd xan RS atas dilaksanakan pendidikan klinis semester I th 2026.

Diteruskan Kepada Yth :		ISI DISPOSISI	
☐ WAKARUMKIT	☐ KA. INSTALASI FARMASI	☒ ACC. / Maklum	☐ Untuk dipedomani
☒ KASUBBAGWASINTERN	☐ KA. INSTALASI LABORATORIUM	☒ Untuk ditindak lanjuti	☐ Edarkan ke unit terkait
☐ KASUBBIDYANMEDDOKPOL	☐ KA. INSTALASI RADIOLOGI	☐ Datakan /Arsipkan	☐ Pasang di papan pengumuman
☐ KASUBBIDJANGMEDUM	☐ KA. INSTALASI GIZI	☐ Mohon hadir/wakili	☐ Sampaikan kepada YBS
☐ KASUBBAGRENMIN	☐ KA. INSTALASI ASURANSI	☐ bicarakan dengan saya	☐ Mohon untuk diingatkan
☒ KASUBBAGBINFUNG	☐ KA. INSTALASI RAWAT INAP	☐ Ajukan saran	☐ Bahas dalam rapat hari
☐ KAURYANMED	☐ KA. INSTALASI RAWAT JALAN	☐ Laporkan perkembangan hasilnya	Tanggal jam
☐ KAURYANDOKPOL	☐ KA. INSTALASI REKAM MEDIS	☐ Teliti pelajari	☐ Proses sesuai ketentuan
☐ KAURYANWAT	☐ OPERATOR SIMAK	<p>7/26 17 NIS : Hasil lap Survey Kepuasan peserta Didik up dipertahankan & di evaluasi pelaksanaannya.</p>	
☐ KAURJANGMED	☐ LOGISTIK		
☐ KAURJANGUM	☒ SPRI <i>Coordi</i>		
☐ KAURREN	☐ KA. KOMITE ETIK PENELITIAN		
☐ KAURKEU	☐ UKA		
☐ KA. KOMITE MEDIK	☐ TIM TARIF		
☐ KA. KOMITEKEPERAWATAN	☐ KUMKES		

POLRI DAERAH JAWA TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
R.S. BHAYANGKARA H.S. SAMSOERI MERTOJOSO

NOTA – DINAS

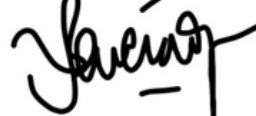
Nomor: B/ND – 19 / VII /2026/Kordik

Kepada : Karumkit Bhayangkara H.S. Samsori Mertojoso
Dari : Ketua Tim Kordik
Hal : Penyampaian Laporan Survy Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RS
Atas Dilaksanakanya Pendidikan Klinis Semester 1 Th 2026

1. Rujukan :

- a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit;
 - b. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 11 tahun 2011 tentang susunan organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Bhayangkara Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - c. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien rumah sakit;
 - d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 90 tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, disampaikan kepada Ka laporan Laporan Survy Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RS Atas Dilaksanakanya Pendidikan Klinis Semester 1 Th 2026
3. Demikian untuk menjadi maklum.

Surabaya, 03 Juli 2026
PENANGGUNG JAWAB MUTU UNIT
KETUA KORDIK



dr. LUCIA DEWI PUSPITA., Sp.KJ
PEMBINA NIP. 197708122007012001

DAFTAR ISI

Halaman

Lembar Judul	i
Lembar Disposisi	ii
Lembar Nota Dinas	iii
Daftar isi	iv
Kata Pengantar	1
BAB I PENDAHULUAN	2
BAB II METODE/CARA PENGUMPULAN DATA	4
BAB III HASIL PENGUKURAN	6
BAB IV KESIMPULAN	13
BAB V EVALUASI DAN TINDAK LANJUT	14
BAB VI PENUTUP	16
LAMPIRAN-LAMPIRAN	17

KATA PENGANTAR

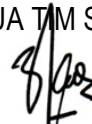
Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit atas dilaksanakannya Pendidikan Klinis Pada Rumah Sakit Bhayangkara H.S.Samsoeri Mertojoso Surabaya dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan cerminan bagi seluruh pembimbing klinis di Rumah Sakit Bhayangkara H.S.Samsoeri Mertojoso Surabaya dalam melaksanakan pelayanan terhadap pasien, bimbingan dan pengawasan peserta didik di wahana praktek. Sehingga harapannya seluruh pembimbing klinis memiliki satu tujuan yang sama pada saat memberikan pelayanan yang tetap maksimal sementara juga memberikan bimbingan dan pengawasan yang baik terhadap peserta didik. Sekaligus memudahkan pembimbing klinis pada saat melakukan supervisi. Sehingga Pelayanan yang diberikan oleh peserta didik tetap terjaga kualitas mutunya dan menjamin keselamatan pasien didalamnya.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, serta tidak lupa ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan Laporan ini.

Surabaya, 02 Juli 2026

KETUA TIM SURVEY



EKA SUHARTATIK, S.Kep Ns
KOMPOL NRP 78121249



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT ATAS
DILAKSANAKANNYA PENDIDIKAN KLINIS
SEMESTER 1 TAHUN 2026

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan salah satu penyedia jasa khususnya di bidang kesehatan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat tentunya tidak hanya berupa kelengkapan fasilitas saja tetapi juga pada layanan yang bersifat humanis dari petugas rumah sakit (mulai dari petugas layanan kebersihan, perawat, dokter sampai dengan manajemen rumah sakit). Pelayanan yang diberikan merupakan salah satu faktor pendukung kesembuhan pasien. Tuntutan pelayanan yang lebih baik dari masyarakat terhadap berbagai fasilitas pelayanan kesehatan publik yang tersedia merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Masyarakat melakukan tindakan yang lebih selektif dalam memilih kebutuhan mereka. Pilihan mereka merupakan evaluasi dari kepuasan pelayanan yang diterima sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan.

Kepuasan dapat bersifat subjektif, tiap orang dari latar belakang yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu pelayanan yang sama. Sering pula di temukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun jika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi tidak terpenuhi. Kepuasan adalah keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Pengukuran kepuasan pasien menjadi hal penting untuk mengetahui mutu perawatan yang telah diberikan.

Sebagai salah satu rumah sakit yang rutin menerima peserta didik setiap tahunnya harus bisa memberikan pelayanan yang baik dalam melaksanakan tugas dan perawatan terhadap Pasien. Karena apabila kita tidak memberikan pelayanan yang baik maka sering terjadi komplain pasien yang berhubungan dengan pelayanan apabila asuhan/pelayanan tidak terselesaikan dengan baik. Agar dalam memberikan pelayanan kesehatan dalam bidang preventif, promotif, kuratif dapat berjalan dengan lancar maka para peserta didik harus bertugas secara profesional dan harus sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang berlaku di Rumah Sakit



Bhayangkara H.S.Samsoeri Mertojoso Surabaya. Untuk mengukur bahwa mutu layanan tidak turun karena adanya peserta didik yang praktek di Rumah Sakit Bhayangkara H.S.Samsoeri Mertojoso Surabaya, maka tim kordik melakukan pengukuran dan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit atas dilaksanakannya pendidikan klinis.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Diketuinya Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap adanya Peserta Didik /Mahasiswa yang Berpraktik di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya saat Peserta Didik sedang bertugas.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Kemampuan dan Keterampilan Peserta Didik.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Kenyamanan Lingkungan saat ada Mahasiswa.

C. MANFAAT

Manfaat dilakukannya survey kepuasan pasien terhadap adanya mahasiswa yaitu :

1. Diharapkan bisa menjadi bahan monitoring dan evaluasi kegiatan Pendidikan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya.
2. Diharapkan bisa menjadi bahan monitoring dan evaluasi pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya



BAB II

METODE / CARA PENGUKURAN

- A. Metode pengukuran : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner secara online.
- B. Alat Ukur : kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.
 Angka 1 mewakili : tidak baik
 Angka 2 mewakili : kurang baik
 Angka 3 mewakili : baik
 Angka 4 mewakili : sangat baik
- C. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso, dimana jumlahnya tidak ditetapkan setiap Bulannya.
- D. Lokasi Survei : Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso.
- E. Petugas Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat di RS. Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Tahun 2026 adalah terlampir berdasarkan Surat Karumkit Nomor : Sprin/186/II/KEP./2026.
- F. Waktu pengukuran : pelaksanaan survei dilakukan selama 6 Bulan, mulai Bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2026.
- G. Metode pengolahan data :
- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
 - 2) Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	Jumlah Bobot	=	1	=	0,1111
		Jumlah Unsur		9		

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

IKM	=	<u>Total dari Nilai Persepsi Per Unsur</u>	x	<u>Nilai penimbang</u>
		<u>Total Unsur yang terisi</u>		



Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- 3) Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut :

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.0	A	Sangat Baik

- 4) Pengujian Kualitas Data : Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.



BAB III

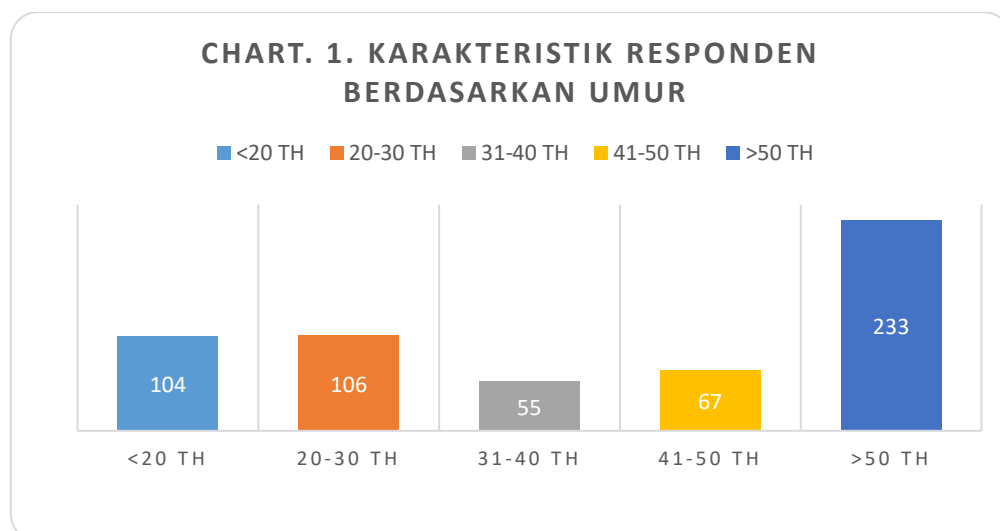
HASIL PENGUKURAN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari faktor jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden survei kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Semester 1 Tahun 2026.

Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien berdasarkan kelompok umur di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Semester 1 Tahun 2026

No	Kelompok Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	104	18,41
2	20–30 Tahun	106	18,76
3	31–40 Tahun	55	9,73
4	41–50 Tahun	67	11,86
5	> 50 Tahun	233	41,24
Total	565	565	100,00

Diagram Hasil 1. Karakteristik Responden Pasien berdasarkan Jenis Umur di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Semester 1 Tahun 2026.

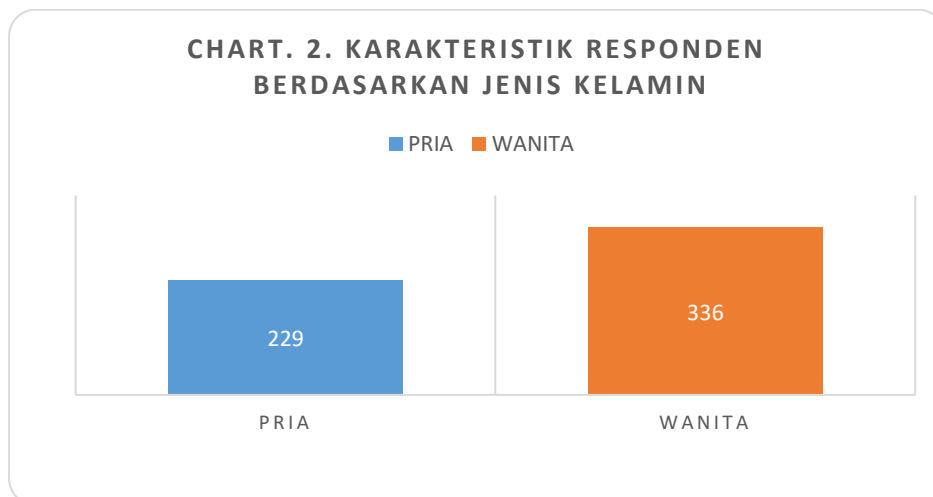


Berdasarkan Tabel 1 dan diagram hasil 1, sebagian besar responden berada pada kelompok umur >50 tahun, yaitu sebanyak 233 orang (41,24%). Selanjutnya, kelompok umur 20–30 tahun berjumlah 106 orang (18,76%), diikuti kelompok umur <20 tahun sebanyak 104 orang (18,41%). Kelompok umur 41–50 tahun terdiri atas 67 orang (11,86%), sedangkan kelompok umur 31–40 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden paling sedikit, yaitu 55 orang (9,73%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia di atas 50 tahun.

Tabel 2. Karakteristik Responden Pasien berdasarkan Jenis kelamin di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Semester 1 Tahun 2026

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Pria	229	40,53
2	Wanita	336	59,47
	Total	565	100,00

Diagram Hasil 2. Karakteristik Responden Pasien berdasarkan Jenis kelamin di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Semester 1 Tahun 2026.



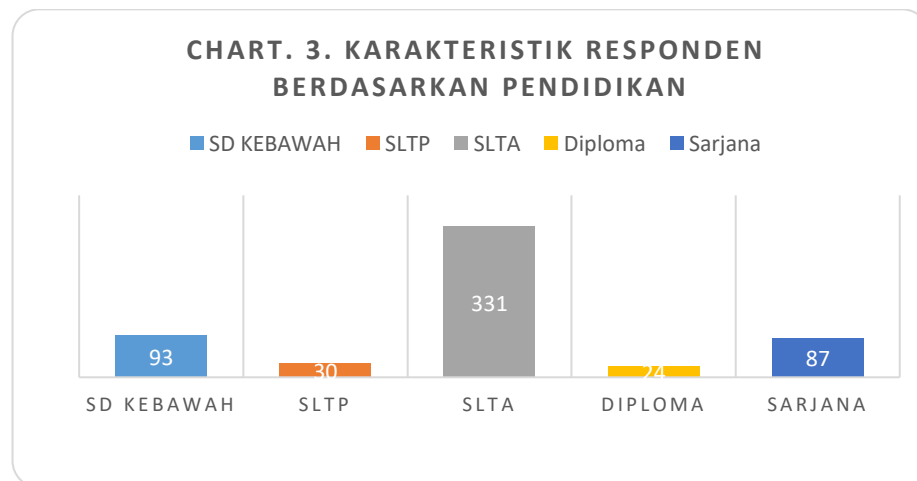
Berdasarkan tabel 2 dan Diagram hasil 2 di atas, sebagian besar responden berjenis kelamin wanita, yaitu sebanyak 336 orang (59,47%), sedangkan responden berjenis kelamin pria berjumlah 229 orang (40,53%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wanita.



Tabel 3. Karakteristik Responden Pasien berdasarkan Tingkat pendidikan di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Semester 1 Tahun 2026

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	SD ke bawah	93	16,46
2	SLTP	30	5,31
3	SLTA	331	58,58
4	Diploma	24	4,25
5	Sarjana	87	15,40
	Total	565	100,00

Diagram Hasil 3. Karakteristik Responden Pasien berdasarkan Tingkat pendidikan di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Semester 1 Tahun 2026.



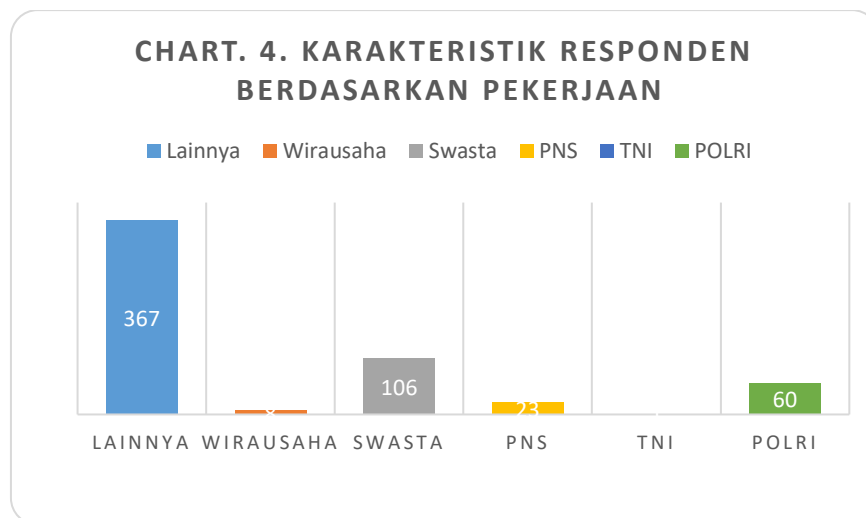
Berdasarkan tabel 3 dan Diagram hasil 3 di atas, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SLTA, yaitu sebanyak 331 orang (58,58%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan SD ke bawah berjumlah 93 orang (16,46%), diikuti oleh responden dengan pendidikan Sarjana sebanyak 87 orang (15,40%). Responden dengan pendidikan SLTP berjumlah 30 orang (5,31%), sedangkan responden dengan pendidikan Diploma merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 24 orang (4,25%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah (SLTA).



Tabel 4. Karakteristik Responden Pasien berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Semester 1 Tahun 2026

No.	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Lainnya	367	64,96
2	Wirausaha	8	1,42
3	Swasta	106	18,76
4	PNS	23	4,07
5	TNI	1	0,18
6	POLRI	60	10,62
	Total	565	100,00

Diagram Hasil 4. Karakteristik Responden Pasien berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Semester 1 Tahun 2026.



Berdasarkan tabel 4 dan Diagram hasil 4 di atas, sebagian besar responden memiliki pekerjaan dalam kategori Lainnya, yaitu sebanyak 367 orang (64,96%). Responden yang bekerja di sektor swasta berjumlah 106 orang (18,76%), diikuti oleh anggota POLRI sebanyak 60 orang (10,62%). Selanjutnya, responden yang berstatus PNS sebanyak 23 orang (4,07%), wirausaha sebanyak 8 orang (1,42%), sedangkan responden yang bekerja sebagai TNI merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 1 orang (0,18%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kategori pekerjaan Lainnya.

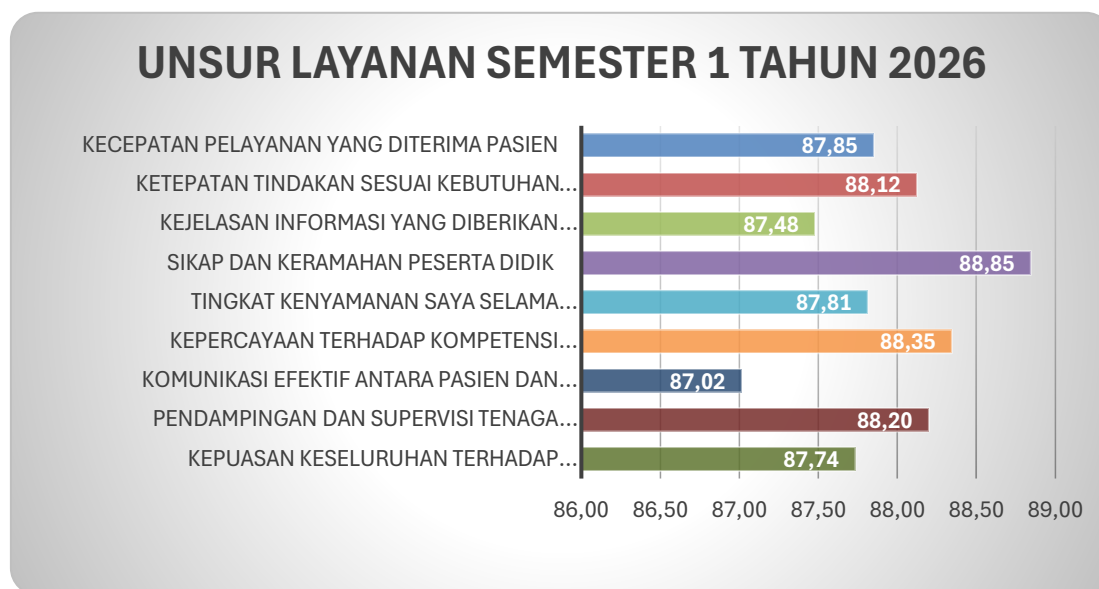


Adapun hasil pengolahan data indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan Semester 1 Tahun 2026 dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah ini :

Tabel 5. Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2026.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	KONVERSI	HASIL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA IKM SEMESTER 1 TH 2025
1	Kecepatan pelayanan yang diterima pasien	3,51	25	87,85	A	SANGAT BAIK
2	Ketepatan tindakan sesuai kebutuhan dan kondisi pasien	3,52	25	88,12	A	SANGAT BAIK
3	Kejelasan informasi yang diberikan peserta didik	3,50	25	87,48	A	SANGAT BAIK
4	Sikap dan keramahan peserta didik	3,55	25	88,85	A	SANGAT BAIK
5	Tingkat kenyamanan saya selama pelayanan (privasi, lingkungan, fasilitas)	3,51	25	87,81	A	SANGAT BAIK
6	Kepercayaan terhadap kompetensi peserta didik	3,53	25	88,35	A	SANGAT BAIK
7	Komunikasi efektif antara pasien dan peserta didik	3,48	25	87,02	A	SANGAT BAIK
8	Pendampingan dan supervisi tenaga kesehatan terhadap peserta didik saat melakukan tindakan	3,53	25	88,20	A	SANGAT BAIK
9	Kepuasan keseluruhan terhadap pelayanan peserta didik	3,51	25	87,74	A	SANGAT BAIK
	TOTAL	3,52	25	87,93	A	SANGAT BAIK

Diagram Hasil 5. Nilai IKM terhadap pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya Atas dilaksanakannya Pendidikan Klinis Per unsur pelayanan Semester 1 Tahun 2026



Berdasarkan tabel 5 dan Diagram hasil 5 di atas hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan rumah sakit atas pelaksanaan pendidikan klinis pada Semester I Tahun 2026 memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,52 dengan nilai konversi sebesar 87,93. Berdasarkan kategori penilaian IKM, nilai tersebut termasuk dalam Mutu Pelayanan dengan predikat **Sangat Baik**.

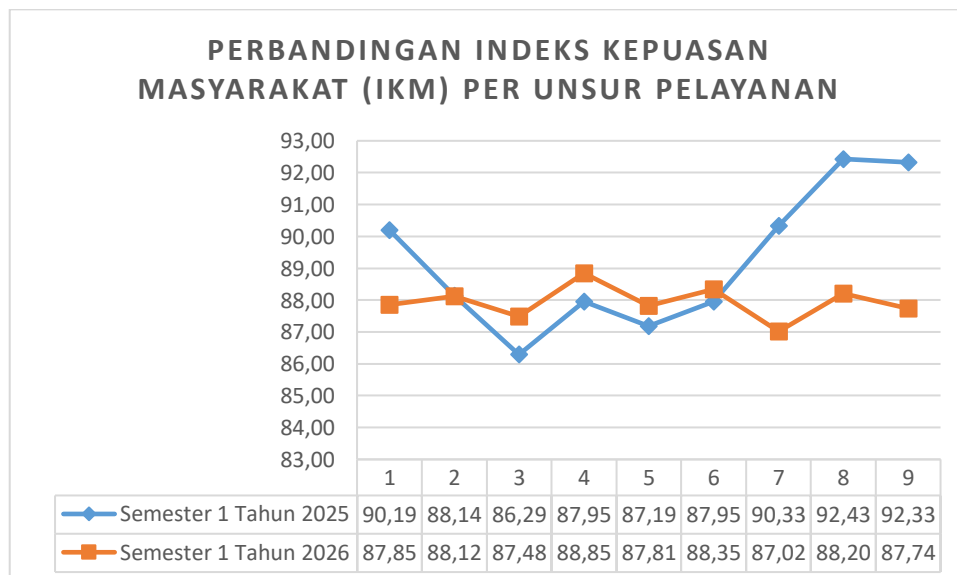


Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, **sikap dan keramahan peserta didik dan tenaga kesehatan memperoleh nilai konversi tertinggi yaitu 88,85**, menunjukkan bahwa aspek interpersonal petugas dinilai sangat memuaskan oleh pasien. Sebaliknya, unsur **komunikasi efektif antara pasien, peserta didik, dan tenaga kesehatan memperoleh nilai konversi terendah yaitu 87,02**, meskipun masih berada pada kategori Sangat Baik. Secara keseluruhan, seluruh unsur pelayanan memperoleh predikat Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan klinis di rumah sakit telah berjalan dengan baik tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada pasien.

Tabel 6. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2025 dan Semester 1 Tahun 2026.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	
		Semester 1 Tahun 2025	Semester 1 Tahun 2026
1	Kecepatan pelayanan yang diterima pasien	90,19	87,85
2	Ketepatan tindakan sesuai kebutuhan dan kondisi pasien	88,14	88,12
3	Kejelasan informasi yang diberikan peserta didik	86,29	87,48
4	Sikap dan keramahan peserta didik	87,95	88,85
5	Tingkat kenyamanan saya selama pelayanan (privasi, lingkungan, fasilitas)	87,19	87,81
6	Kepercayaan terhadap kompetensi peserta didik	87,95	88,35
7	Komunikasi efektif antara pasien dan peserta didik	90,33	87,02
8	Pendampingan dan supervisi tenaga kesehatan terhadap peserta didik saat melakukan tindakan	92,43	88,20
9	Kepuasan keseluruhan terhadap pelayanan peserta didik	92,33	87,74
Nilai IKM		89,20	87,93
		-1,3	

Diagram Hasil. 6. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2025 dan Semester 1 Tahun 2026.



Berdasarkan Tabel 6 dan diagram Hasil 6 dapat digambarkan bahwa nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan rumah sakit atas pelaksanaan pendidikan klinis mengalami penurunan dari 89,20 pada Semester I Tahun 2025 menjadi 87,93 pada Semester I Tahun 2026, atau turun sebesar 1,3 poin. Meskipun demikian, nilai IKM pada kedua periode tersebut masih berada dalam kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).

Secara keseluruhan, meskipun terjadi penurunan nilai IKM sebesar 1,27 poin, seluruh unsur pelayanan masih memperoleh nilai di atas 87, sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit dalam mendukung pelaksanaan pendidikan klinis tetap berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian, unsur-unsur yang mengalami penurunan, terutama kepuasan keseluruhan terhadap pelayanan, pendampingan dan supervisi peserta didik, serta komunikasi efektif, perlu menjadi fokus utama dalam penyusunan program perbaikan mutu pada periode berikutnya.



BAB IV

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan rumah sakit atas pelaksanaan pendidikan klinis pada Semester I Tahun 2026, diperoleh nilai IKM rata-rata sebesar 87,93. Nilai tersebut termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan dengan predikat Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan pendidikan klinis.
2. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai konversi di atas 87, yang mencerminkan bahwa aspek kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, kejelasan informasi, sikap dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan dan peserta didik, komunikasi, pendampingan dan supervisi, serta kepuasan secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik.
3. Jika dibandingkan dengan hasil Semester I Tahun 2025, nilai IKM mengalami penurunan dari 89,20 menjadi 87,93, atau turun sebesar 1,27 poin (dibulatkan menjadi 1,3 poin). Meskipun demikian, penurunan tersebut tidak mengubah kategori mutu pelayanan yang tetap berada pada predikat A (Sangat Baik).
4. Beberapa unsur pelayanan menunjukkan peningkatan nilai, yaitu kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien, sikap dan keramahan peserta didik serta tenaga kesehatan, tingkat kenyamanan selama pelayanan, dan kepercayaan terhadap kompetensi peserta didik maupun tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan adanya upaya perbaikan pada aspek komunikasi informasi, pelayanan yang berorientasi kepada pasien, serta peningkatan kompetensi petugas.
5. Di sisi lain, beberapa unsur mengalami penurunan nilai, terutama pada aspek kepuasan keseluruhan terhadap pelayanan, pendampingan dan supervisi peserta didik saat melakukan tindakan, komunikasi efektif antara pasien, peserta didik, dan tenaga kesehatan, serta kecepatan pelayanan. Meskipun seluruhnya masih berada pada kategori Sangat Baik, aspek-aspek tersebut perlu menjadi prioritas dalam program peningkatan mutu melalui penguatan supervisi klinis, peningkatan efektivitas komunikasi, optimalisasi waktu pelayanan, serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan.
6. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelaksanaan pendidikan klinis di rumah sakit telah berlangsung tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada pasien. Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan capaian mutu pelayanan yang telah diperoleh sekaligus melakukan perbaikan berkesinambungan pada unsur-unsur yang mengalami penurunan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terus meningkat pada periode berikutnya.



BAB V

EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

A. EVALUASI

1. Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan rumah sakit atas pelaksanaan pendidikan klinis Semester I Tahun 2026, diperoleh nilai IKM rata-rata sebesar **87,93**, yang termasuk dalam kategori **Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan pendidikan klinis.
2. Jika dibandingkan dengan Semester I Tahun 2025, nilai IKM mengalami penurunan dari **89,20** menjadi **87,93**, atau sebesar **1,3 poin**. Meskipun demikian, mutu pelayanan secara keseluruhan masih berada pada kategori **Sangat Baik**.
3. Evaluasi terhadap masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang mengalami peningkatan, yaitu:
 - 1) Kejelasan informasi yang diberikan petugas dan peserta didik.
 - 2) Sikap dan keramahan peserta didik serta tenaga kesehatan.
 - 3) Tingkat kenyamanan pasien selama menerima pelayanan.
 - 4) Kepercayaan pasien terhadap kompetensi peserta didik dan tenaga kesehatan.

Di sisi lain, terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan dibandingkan periode sebelumnya, yaitu:

- 1) Kecepatan pelayanan yang diterima pasien.
 - 2) Ketepatan tindakan sesuai kebutuhan dan kondisi pasien.
 - 3) Komunikasi efektif antara pasien, peserta didik, dan tenaga kesehatan.
 - 4) Pendampingan dan supervisi tenaga kesehatan kepada peserta didik saat melakukan tindakan.
 - 5) Kepuasan pasien secara keseluruhan.
4. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa walaupun seluruh unsur pelayanan masih memperoleh kategori **Sangat Baik**, beberapa indikator yang mengalami penurunan memerlukan perhatian agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan meningkat secara berkelanjutan.



B. TINDAK LANJUT

Sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan dan pelaksanaan pendidikan klinis, tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

No.	Permasalahan yang Ditemukan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
1	Penurunan kecepatan pelayanan	Evaluasi alur pelayanan dan pengaturan pembagian tugas peserta didik serta pembimbing klinik agar pelayanan lebih efisien.	Kordik, Kepala Ruangan	Semester II 2026
2	Penurunan komunikasi efektif	Melaksanakan refreshment komunikasi efektif (SBAR dan komunikasi terapeutik) bagi peserta didik dan pembimbing klinik.	Kordik, Komite Keperawatan, Diklat	Semester II 2026
3	Penurunan supervisi peserta didik	Meningkatkan frekuensi supervisi langsung oleh Clinical Instructor (CI) selama peserta didik memberikan pelayanan kepada pasien.	Clinical Instructor (CI), Kepala Ruangan	Semester II 2026
4	Penurunan kepuasan pasien	Melakukan monitoring kepuasan pasien secara berkala, menindaklanjuti keluhan pasien, serta melakukan evaluasi bulanan terhadap hasil survei.	Tim PMKP, Unit Pelayanan, Kordik	Setiap bulan
5	Mempertahankan indikator yang sudah baik	Memberikan pembinaan, monitoring, dan penghargaan kepada unit dengan capaian pelayanan terbaik serta mempertahankan budaya pelayanan prima.	Manajemen RS, Tim PMKP, Kordik	Berkelanjutan

Pelaksanaan tindak lanjut akan dimonitor melalui rapat evaluasi mutu secara berkala, audit pelayanan, supervisi lapangan, serta pengukuran kembali Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode berikutnya. Hasil monitoring tersebut akan menjadi dasar dalam menetapkan program peningkatan mutu pelayanan dan penyempurnaan pelaksanaan pendidikan klinis secara berkesinambungan.



BAB VI
PENUTUP

Demikian laporan hasil kegiatan survey Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso atas dilaksanakannya pendidikan klinis Semester 1 Tahun 2026 dibuat agar dapat dipergunakan pimpinan sebagai bahan penentuan kebijakan.

Surabaya, 02 Juli 2026

KA KORDIK
RS BHAYANGKARA H. S. SAMSOERI MERTOJOSO

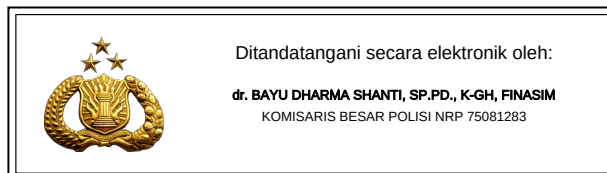


dr. LUCIA DEWI PUSPITA, Sp.KJ
PEMBINA / 197708122007012001

KETUA TIM SURVEY

EKA SUHARTATIK, S.Kep Ns
KOMPOL NRP 78121249

Mengetahui
KARUMKIT BHAY. H.S. SAMSOERI MERTOJOSO



PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT ATAS DILAKSANAKANNYA PENDIDIKAN KLINIS
BULAN JANUARI TAHUN 2026

NO URUT RESPONDEN	NILAI PERUNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	3	3	4	3
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
5	3	4	3	4	3	3	4	3	4
6	4	3	4	3	4	4	3	3	4
7	4	3	3	3	4	3	4	3	4
8	3	3	3	4	4	4	4	3	4
9	3	3	3	4	4	4	3	3	4
10	4	4	3	3	4	3	4	3	4
11	3	4	4	4	3	3	3	4	3
12	4	3	3	3	3	3	4	3	3
13	4	3	4	4	4	3	4	4	4
14	3	3	3	4	4	4	3	4	4
15	4	3	4	3	3	4	3	4	3
16	3	3	4	4	3	4	3	3	4
17	3	3	3	4	4	4	4	4	3
18	3	4	4	3	3	3	4	3	4
19	3	3	4	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	4	3	3	4	4	3	4	4
22	3	3	4	3	3	3	4	3	4
23	3	4	3	3	4	4	3	3	4
24	3	3	3	4	4	3	3	4	4
25	4	3	4	4	4	3	3	4	3
26	3	3	3	4	4	3	4	3	4
27	3	4	4	4	4	3	4	3	4
28	3	3	4	4	4	4	3	4	4
29	3	4	3	3	4	4	3	4	4
30	4	3	4	4	4	4	3	4	3
31	4	3	4	3	4	4	3	4	4
32	4	4	3	4	3	3	3	4	3
33	3	4	4	4	4	4	3	4	3
34	4	4	3	4	3	3	4	4	3



35	3	3	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	3	4	4	4	3	3
37	4	3	3	4	4	4	3	3	3
38	4	3	3	4	4	3	4	3	4
39	3	4	3	3	4	3	4	3	3
40	3	3	3	3	3	4	3	4	3
41	3	3	3	3	3	4	3	4	4
42	4	4	3	4	3	4	3	3	4
43	3	3	4	3	3	3	3	4	4
44	3	4	4	3	4	3	3	3	4
45	3	3	4	3	4	3	4	4	4
46	3	4	3	4	4	3	4	3	4
47	3	3	3	3	4	4	3	3	3
48	4	3	4	4	4	3	3	4	4
49	3	3	4	4	4	3	4	4	4
50	3	4	3	4	4	4	4	3	3
51	4	3	3	4	3	4	3	4	3
52	4	4	4	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	4	3	4	4	3
54	4	3	4	3	4	3	3	4	3
55	3	4	3	3	3	3	4	3	3
56	4	3	3	3	3	4	4	4	3
57	4	4	3	3	3	4	3	3	3
58	4	3	3	4	4	3	4	4	3
59	3	3	4	4	3	4	4	3	3
60	3	4	4	4	4	3	3	3	3
61	3	4	3	3	3	4	4	3	4
62	4	3	3	3	3	4	4	4	3
63	4	3	3	4	4	4	3	4	3
64	3	4	3	4	3	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	3	3	4	4
66	4	4	3	4	4	4	3	4	4
67	4	4	3	3	3	4	3	4	4
68	4	3	3	4	4	4	3	3	3
69	4	4	4	4	3	4	3	3	4
70	4	4	3	4	4	4	4	3	4
71	3	4	4	4	4	4	4	3	3
72	4	3	4	3	3	4	3	3	3
73	4	4	4	3	3	3	4	3	3
74	4	3	3	3	3	3	3	4	4
75	3	3	3	4	4	4	4	3	4
76	4	4	3	4	3	3	4	3	4
77	3	3	3	3	3	4	4	4	3
78	3	4	4	4	4	4	4	3	4
79	4	3	4	4	4	4	3	3	3



80	4	3	4	3	4	3	3	4	3
81	3	3	3	3	4	3	3	3	3
82	4	3	4	4	4	3	4	4	4
83	3	4	3	4	4	3	4	3	3
84	3	4	3	4	3	4	4	3	4
85	4	4	3	4	4	4	4	3	3
86	3	3	3	3	3	4	3	3	4
87	4	3	4	3	4	3	3	3	4
88	3	4	4	4	3	4	4	3	3
89	4	4	3	3	3	3	3	4	3
90	3	4	4	3	3	4	4	3	3
91	4	3	4	3	4	3	3	4	4
92	4	3	3	3	4	3	3	3	3
93	4	4	4	3	3	3	4	4	3
94	3	3	4	3	3	3	4	4	4
95	4	4	4	3	3	3	4	4	4
96	4	3	3	4	4	3	4	4	4
97	3	3	3	4	3	4	3	4	4
98	3	3	3	3	3	4	3	3	4
99	3	4	4	4	3	4	3	3	3
JUMLAH NILAI	345	338	342	350	352	345	344	344	348
NRR	3,48	3,41	3,45	3,54	3,56	3,48	3,47	3,47	3,52
NRR TERTIMBANG	0,39	0,38	0,38	0,39	0,40	0,39	0,39	0,39	0,39
JUMLAH NRR TERTIMBANG									3,49
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN									87,20



**PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT ATAS DILAKSANAKANNYA PENDIDIKAN KLINIS
BULAN FEBRUARI TAHUN 2026**

NO URUT RESPONDEN	NILAI PERUNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	3	4	4	4	3
2	3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	3	3	3	3	4	4
8	3	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	3	3	3	4	3	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	3	4	3
11	3	4	4	4	4	4	3	3	3
12	4	3	3	4	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	3	4	3	3
14	3	4	4	3	3	3	4	3	4
15	3	4	4	4	4	3	3	4	4
16	3	3	4	4	4	3	4	3	3
17	4	3	4	4	3	3	3	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	3	3
19	3	3	4	3	4	3	3	3	4
20	4	3	4	3	4	3	3	3	4
21	4	4	3	4	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	3	3	3	4	3
23	4	3	4	3	3	3	4	3	3
24	4	3	4	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	3	4	4	3	3	3	3	3
27	4	4	4	3	3	4	3	4	3
28	4	4	4	3	3	4	3	4	4
29	3	3	4	3	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	4	4	3	4	3	3
32	3	3	3	4	4	3	3	4	3
33	3	4	3	4	3	4	4	4	4
34	3	3	3	3	4	4	4	3	3
35	4	4	4	3	3	4	4	4	3
36	4	3	4	4	4	4	4	4	3
37	3	3	3	3	4	4	3	4	3
38	3	4	4	4	3	3	3	3	4



39	4	4	3	3	4	3	4	3	3
40	4	3	3	3	3	4	3	4	3
41	3	4	4	3	3	3	3	4	3
42	3	4	4	3	3	4	3	4	3
43	3	4	3	4	3	3	4	3	3
44	3	3	4	3	3	4	3	4	3
45	3	4	4	3	3	3	4	3	3
46	3	4	4	4	4	4	4	3	3
47	4	3	4	4	4	4	4	3	4
48	3	3	3	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	4	3	3	4	4
50	4	4	4	3	3	4	4	4	3
51	3	4	4	3	3	4	4	3	4
52	4	4	4	3	3	3	3	3	3
53	4	3	4	3	4	4	4	4	3
54	3	4	3	3	3	3	4	4	3
55	3	4	4	3	3	4	3	3	4
56	3	3	3	4	4	4	4	3	4
57	4	4	3	4	4	3	3	4	3
58	4	4	3	4	4	3	3	4	4
59	4	4	3	4	3	4	3	4	3
60	3	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4
62	3	3	4	3	3	4	4	3	3
63	3	4	4	4	3	3	3	4	4
64	4	3	4	4	3	4	3	3	3
65	3	3	3	4	3	4	3	4	4
66	3	3	3	3	4	4	4	4	3
67	3	3	3	4	4	3	4	3	4
68	3	3	3	3	4	4	4	4	3
69	3	4	3	4	4	3	4	3	3
70	3	4	3	4	4	4	3	4	4
71	4	3	3	3	3	3	3	4	4
72	3	4	3	4	3	3	3	3	4
73	3	4	4	3	4	3	3	3	3
74	3	3	4	4	3	4	4	3	4
75	3	4	3	3	3	4	3	4	3
76	4	4	3	4	4	4	4	3	3
77	4	3	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	3	4	3	4	4
79	3	3	4	3	3	3	4	4	4
80	4	4	3	3	3	4	4	3	4
81	3	3	4	4	4	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	4	4	4	4
83	4	4	3	3	4	4	4	4	4



84	3	3	4	3	4	4	3	3	3
85	3	4	3	4	3	3	3	4	4
86	3	3	4	4	3	3	3	4	3
87	3	4	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	4	3	4	4	4
89	3	4	3	4	4	4	3	3	4
90	4	4	3	4	4	4	3	4	4
91	3	3	3	3	4	3	3	4	4
92	3	4	4	4	4	4	3	3	4
93	4	4	4	3	4	3	3	3	4
94	3	4	3	4	4	4	3	4	3
95	3	3	4	4	4	4	4	4	3
96	4	4	3	4	3	4	4	3	4
JUMLAH NILAI	326	342	343	343	343	343	334	343	336
NRR	3,40	3,56	3,57	3,57	3,57	3,57	3,48	3,57	3,50
NRR TERTIMBANG	0,38	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,39	0,40	0,39
JUMLAH NRR TERTIMBANG									3,53
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN									88,34



PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT ATAS DILAKSANAKANNYA PENDIDIKAN KLINIS
BULAN MARET TAHUN 2026

NO URUT RESPONDEN	NILAI PERUNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	3	3	4	3	4	4
2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
5	3	4	4	3	3	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	4	3	4	4	3
8	3	4	3	4	3	3	4	3	4
9	3	3	4	4	3	3	4	3	4
10	4	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	4	4	4	4	3	3	3	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	3
13	4	3	4	3	4	4	3	4	3
14	4	4	3	3	3	3	3	4	4
15	4	4	4	3	3	4	3	3	4
16	4	4	4	3	4	4	4	3	4
17	3	4	3	4	3	3	4	4	3
18	4	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	4	4	3	3	4	3	3
20	4	3	4	3	3	3	4	3	3
21	3	4	4	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	4	4	3	4	4	4
23	4	4	3	4	3	4	3	4	3
24	4	4	4	4	3	4	3	3	3
25	4	4	3	3	3	3	3	4	4
26	4	4	4	4	3	3	3	4	4
27	3	3	4	3	4	4	4	3	3
28	3	3	4	3	4	4	4	3	4
29	3	4	3	3	4	3	4	3	4
30	4	4	4	3	4	4	4	3	4
31	4	3	3	4	4	3	4	3	4
32	3	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	3	3	3	4	3	4	3
34	4	3	4	4	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	3	3	4	4	3
36	4	3	4	3	3	4	3	4	3
37	4	4	4	3	3	4	3	4	4



38	4	3	4	3	3	4	3	3	4
39	3	3	4	3	3	3	3	3	4
40	4	3	3	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	3	3	3	4	4	3
42	3	4	3	4	3	4	3	4	4
43	3	4	4	4	4	3	3	3	3
44	4	3	4	4	4	3	3	3	4
45	4	3	3	4	3	3	4	4	3
46	4	3	4	3	3	3	3	4	4
47	3	3	3	3	3	4	3	4	4
48	3	4	4	3	4	4	4	3	4
49	3	3	4	4	3	3	3	4	3
50	4	4	4	3	3	3	4	4	4
51	3	3	4	3	3	4	3	4	4
52	4	4	3	4	3	3	3	3	4
53	4	3	4	3	4	3	3	3	4
54	4	4	3	3	4	4	4	4	3
55	3	4	3	3	4	4	3	3	4
56	4	4	3	3	4	4	3	3	3
57	3	3	4	4	4	4	4	4	3
58	4	3	4	3	3	4	3	3	4
59	3	3	4	4	3	4	3	4	3
60	4	3	3	3	3	4	3	4	4
61	4	3	3	3	3	3	4	3	4
62	4	4	4	4	4	3	3	3	4
63	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	3	3	3	4	4	3
65	4	3	3	3	4	4	4	3	4
66	4	3	3	3	3	3	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	3	4	3	3	4	3	3	3	4
69	3	3	3	3	4	3	3	4	3
70	3	4	3	4	4	3	3	4	3
71	4	3	3	4	3	4	3	3	4
72	4	4	4	3	4	4	4	3	3
73	4	3	4	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	4	4	3	4	4
75	4	4	4	4	4	3	4	4	3
76	3	4	3	3	3	3	4	4	4
77	4	3	3	4	3	4	3	4	3
78	4	3	4	4	3	4	3	4	3
79	3	4	3	4	4	4	3	3	3
80	4	4	3	3	4	3	3	3	4
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	3	3	4	4	4	3	4



83	3	4	4	4	4	3	4	4	4
84	4	4	4	3	3	3	3	4	3
85	3	4	4	3	4	4	4	4	3
86	4	4	4	3	4	4	3	3	3
87	4	3	4	4	4	3	4	4	4
88	4	3	3	3	3	3	3	3	4
89	4	3	3	4	3	3	3	4	3
90	4	3	3	4	4	4	4	4	3
91	4	4	4	3	4	3	4	3	3
92	3	4	3	3	4	4	4	3	4
93	3	4	3	4	4	3	3	3	3
94	4	3	3	4	3	4	4	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	3	3	3	3	4	3	4	4
97	3	3	4	4	4	3	3	3	3
98	4	3	4	4	4	4	4	3	3
99	3	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	4	3	4	4	4	3	4
101	4	4	4	4	4	3	3	3	4
102	3	4	3	4	3	4	3	3	4
103	3	3	4	3	3	3	4	4	4
104	4	4	3	4	4	3	3	4	3
105	3	4	3	4	4	4	3	3	4
106	3	4	3	3	4	4	3	3	4
107	4	4	4	4	4	3	3	4	4
108	3	3	4	3	3	4	4	3	3
109	3	3	3	3	3	4	3	3	4
110	4	3	4	4	3	4	4	4	3
111	4	3	4	4	3	3	3	4	4
JUMLAH NILAI	398	385	389	387	387	388	381	390	400
NRR	3,59	3,47	3,50	3,49	3,49	3,50	3,43	3,51	3,60
NRR TERTIMBANG	0,40	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,38	0,39	0,40
JUMLAH NRR TERTIMBANG									3,51
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN									87,71



PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT ATAS DILAKSANAKANNYA PENDIDIKAN KLINIS
BULAN APRIL TAHUN 2026

NO URUT RESPONDEN	NILAI PERUNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	3	3	3	4	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	3	4	3	3	4	4	4	3	3
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7	3	3	3	4	4	4	4	3	3
8	4	4	3	4	4	4	4	3	3
9	3	3	4	3	3	4	4	3	3
10	3	4	3	4	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3
12	3	3	4	3	4	3	4	3	3
13	4	3	3	3	4	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	3	4	4	4	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	4	4	4	3
18	4	3	4	3	4	3	4	4	3
19	3	4	3	4	4	3	4	4	3
20	4	3	4	3	3	3	3	4	4
21	4	3	4	4	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	3	3	4	3
23	4	4	3	3	3	4	3	4	4
24	4	3	4	3	4	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	4	3	3	4	4	4	3	4	3
27	3	4	3	3	4	4	3	3	4
28	4	4	3	4	3	4	4	3	3
29	4	4	4	3	4	3	4	4	4
30	3	4	3	3	3	3	4	3	4
31	4	4	3	4	3	4	3	3	3
32	3	4	4	4	3	4	4	3	3
33	3	4	4	3	3	3	4	4	4
34	3	4	4	4	4	4	3	3	3
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4
36	3	3	4	3	3	4	3	3	4
37	3	3	4	3	4	3	4	4	3



38	4	3	4	4	4	4	3	4	3
39	3	3	4	4	3	3	4	3	4
40	3	4	4	4	4	4	3	4	3
41	3	4	4	4	3	4	3	3	4
42	4	4	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	3	4	3	4	3	3	4
45	4	4	3	3	4	3	4	4	3
46	4	4	4	4	3	4	3	4	3
47	3	3	4	3	3	4	3	3	3
48	3	3	4	3	3	3	3	4	4
49	3	3	4	3	4	4	4	4	3
50	4	4	4	3	3	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4	4	4	3	3
52	3	4	4	3	4	3	3	4	3
53	4	3	4	4	3	3	3	4	3
54	4	3	4	4	3	3	4	4	4
55	4	3	4	3	3	3	3	3	3
56	4	3	3	4	3	3	4	4	4
57	4	4	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	4	3	3	3	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	4	4	3	4	3	3	4	3
62	4	4	3	4	4	4	3	4	3
63	4	4	3	4	3	3	4	3	4
64	3	4	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	3	4	3	4	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	3	3	3	3	4	4	3	3	4
69	4	4	4	3	3	3	3	4	4
70	4	3	3	3	4	3	3	3	3
71	3	3	3	4	4	3	4	3	3
72	3	4	4	4	4	3	4	4	4
73	4	4	3	4	4	4	3	4	4
74	3	4	3	4	3	3	4	3	3
75	3	4	3	4	3	4	3	4	4
76	4	4	3	4	3	3	3	4	4
77	4	4	3	4	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	4	3	3	4	3
79	4	4	4	4	3	3	4	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	3	4
81	3	4	4	4	4	4	3	4	4
82	3	4	3	4	4	3	4	3	3



83	3	4	3	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	4	3	4	4	3	4	4	3
87	4	4	3	4	4	4	3	3	4
88	3	4	4	3	4	4	3	4	4
89	3	4	3	3	3	3	3	4	3
90	4	3	3	4	4	3	4	4	4
91	4	3	4	3	4	4	3	3	3
92	3	3	3	4	4	3	3	3	4
93	3	4	3	4	4	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	3	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	4	4	4	3	3
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	4	3	4	4	3	4	3
100	3	3	4	3	3	3	4	4	4
101	3	4	3	4	3	4	4	3	3
102	3	4	4	3	4	4	4	3	3
JUMLAH NILAI	355	365	356	366	360	358	353	362	353
NRR	3,48	3,58	3,49	3,59	3,53	3,51	3,46	3,55	3,46
NRR TERTIMBANG	0,39	0,40	0,39	0,40	0,39	0,39	0,38	0,39	0,38
JUMLAH NRR TERTIMBANG									3,52
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN									87,91



PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT ATAS DILAKSANAKANNYA PENDIDIKAN KLINIS
BULAN MEI TAHUN 2026

NO URUT RESPONDEN	NILAI PERUNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	3	3	3
2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	3	3	3	4
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	4	3	4	4	3	4	4	3
9	4	4	4	4	3	4	3	4	3
10	4	3	3	3	3	4	4	3	3
11	4	4	3	3	4	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	3	4	4	3	4	3	4	3
14	3	3	4	4	4	4	3	3	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3
16	3	4	4	4	3	3	4	3	4
17	4	4	4	3	3	3	3	4	4
18	3	3	3	3	3	4	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	3	4	3	3	3	3	4	3
21	4	3	4	3	4	4	3	4	4
22	3	3	3	4	4	3	4	4	3
23	3	4	4	4	4	3	3	4	3
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4
25	4	3	4	3	3	3	4	4	4
26	3	4	3	4	4	3	3	3	4
27	4	3	3	3	3	4	3	4	3
28	4	4	3	3	4	4	3	3	3
29	3	4	3	4	4	3	4	3	3
30	4	4	3	3	3	3	4	4	3
31	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	3	4	4	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	4	3	4
35	4	4	3	4	4	3	3	3	4
36	4	4	3	3	3	3	3	3	4



37	4	4	3	3	4	3	3	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	3	3	4	3	3	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	3	3	3	4	4	3
42	3	4	3	4	4	4	3	4	4
43	4	3	4	4	4	4	4	3	4
44	4	3	4	4	3	3	3	3	3
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	3	4	3	3	3	4	4
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3
48	4	3	3	4	4	3	3	3	3
49	3	3	4	3	3	3	3	4	3
50	3	3	4	3	3	3	3	4	3
51	4	3	4	3	4	3	3	4	3
52	4	4	4	3	4	3	3	3	3
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	3	3	3	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4
56	3	4	3	3	3	3	3	4	3
57	4	4	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3
59	4	4	3	3	4	3	4	4	3
60	3	4	4	4	4	4	4	4	3
61	3	4	4	3	4	4	4	4	4
62	3	3	4	3	4	4	3	3	4
63	3	4	4	4	4	4	4	4	3
64	3	3	4	4	3	3	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	3
66	3	3	3	3	4	4	4	4	4
67	3	3	4	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	4	4
69	3	4	3	3	3	3	3	4	4
70	3	3	4	3	3	4	3	3	3
71	3	4	4	4	4	4	4	4	3
72	3	4	4	4	4	4	3	3	4
73	4	3	3	3	3	3	4	4	3
74	4	3	3	3	3	4	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	3	4	3	3	4	3	3	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3
79	3	4	4	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3



81	3	4	3	4	4	3	4	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	289	299	293	287	295	287	284	289	278
NRR	3,52	3,65	3,57	3,50	3,60	3,50	3,46	3,52	3,39
NRR TERTIMBANG	0,39	0,41	0,40	0,39	0,40	0,39	0,38	0,39	0,38
JUMLAH NRR TERTIMBANG									3,52
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN									88,11



PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT ATAS DILAKSANAKANNYA PENDIDIKAN KLINIS
BULAN JUNI TAHUN 2026

NO URUT RESPONDEN	NILAI PERUNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	4	3	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	3	4	3	3	3
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	4	3	4	4	3	4	3	3	3
9	4	3	4	4	3	4	4	4	3
10	4	3	4	4	3	4	4	3	4
11	4	4	3	4	3	4	4	3	4
12	4	3	4	4	3	3	4	4	4
13	4	3	3	3	3	4	3	4	3
14	4	4	4	3	3	3	3	4	4
15	4	3	3	3	3	4	4	3	3
16	3	4	3	3	4	4	3	3	4
17	3	4	3	4	4	4	4	4	3
18	3	3	4	3	3	4	3	4	4
19	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	4	3	4	4	3	3	4	4	4
23	3	4	3	3	4	4	3	4	4
24	4	3	3	4	3	4	4	4	4
25	4	3	4	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	3	4	3	3	4
27	3	4	3	4	3	4	3	4	4
28	4	3	3	3	3	3	3	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	4	3	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	4	4	4	4	3
34	4	3	4	4	3	3	3	3	3
35	4	4	3	4	3	4	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	4	4	3	3	4	3



38	3	4	3	4	3	3	3	3	4
39	4	3	4	4	3	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	3	3	3	3
41	3	3	4	4	4	3	3	4	4
42	3	4	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	3	3	3	3	3	4	4
44	3	4	3	4	3	3	4	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	3	3	4	3	4	3	4	3
47	3	3	3	3	3	4	4	4	3
48	3	4	3	3	3	3	3	4	3
49	4	3	3	3	3	4	3	3	4
50	4	3	4	3	3	4	3	3	4
51	3	4	3	3	3	4	4	3	4
52	4	3	4	3	3	3	4	4	4
53	3	3	3	3	4	4	4	3	4
54	3	3	3	3	3	4	4	3	4
55	3	3	3	3	3	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	3	3	3	3	3	4	4	3	4
58	3	3	3	3	3	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	4	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	3	4	4	4	4
62	4	4	3	4	3	4	4	3	4
63	4	4	3	4	3	4	4	3	4
64	4	3	3	4	3	4	4	3	4
65	4	4	3	4	3	3	4	3	4
66	4	4	4	4	4	3	4	3	3
67	3	4	3	4	3	4	3	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	3	3	4	3
70	4	4	4	4	3	4	3	4	3
71	3	3	4	4	4	3	3	4	4
72	3	3	3	4	4	3	4	3	3
73	3	4	3	4	3	4	4	3	3
74	4	3	3	3	4	4	4	3	3
75	3	4	4	4	4	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	271	261	255	273	250	273	268	265	269
NRR	3,61	3,48	3,40	3,64	3,33	3,64	3,57	3,53	3,59
NRR TERTIMBANG	0,40	0,39	0,38	0,40	0,37	0,40	0,40	0,39	0,40
JUMLAH NRR TERTIMBANG									3,53
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN									88,33



DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA SURVAY KEPUASAN MASYARAKAT



