AKADEMI MEDMINUTES · BAHAN RAPAT DIREKSI

Indeks kepuasan pasien: target 76,61 dan cara menghitungnya

Untuk
Direktur, Wadir Pelayanan, Komite Mutu

Versi
November 2026

Bacaan lengkap
medminutes.io/akademi/kepuasan-pasien

01 **Yang diwajibkan**

02 **Rumus dan contoh**

03 **Lensa bacaan**

04 **Untuk diputuskan**

Boleh diteruskan utuh dengan menyebut sumber · CC BY-ND 4.0

medminutes.io
FROM IMPERIAL HEALTHTECH

01 · YANG DIWAJIBKAN

Satu dari 13 indikator mutu nasional rumah sakit

MUTU	INDEKS	KINERJA UNIT	CATATAN
A	**88,31 sampai 100,00**	Sangat baik	
B	**76,61 sampai 88,30**	Baik	Target nasional mulai di sini
C	**65,00 sampai 76,60**	Kurang baik	Di bawah target
D	**25,00 sampai 64,99**	Tidak baik	Di bawah target

02 · RUMUS DAN CONTOH HITUNG

Sembilan unsur, nilai 1 sampai 4, dikali 25

Nilai

Tiap pasien menilai 9 unsur: 1 tidak baik sampai 4 sangat baik.

Persyaratan sampai sarana

Rata-rata

Total nilai dibagi total unsur terisi. Contoh: 28,6 dibagi 9 menjadi 3,18.

3,18 x 25

Indeks

Hasilnya 79,44, mutu B, memenuhi target 76,61.

Cek unsur terendah

Indeks gabungan menjawab apakah target tercapai. Indeks per unsur menunjukkan apa yang diperbaiki lebih dulu.

03 · LENSA BACAAN

Yang diingat adalah puncak dan akhir

Daniel Kahneman (2011): penilaian atas pengalaman banyak dibentuk momen paling intens dan bagian akhirnya.



IDENYA

Puncak dan akhir membentuk penilaian, bukan seluruh durasi.

ARTINYA UNTUK RUMAH SAKIT

Tetapkan titik pengisian kuesioner yang sama setiap periode supaya angkanya sebanding.

04 · UNTUK DIPUTUSKAN

Tiga pertanyaan untuk rapat direksi

01 **Berapa indeks periode terakhir, dan unsur mana yang terendah?**

Angka gabungan bisa memenuhi target sementara satu unsur tertinggal.

02 **Apakah sampel mengikuti tabel Krejcie dan Morgan dan mewakili tiap unit?**

Survei dari satu unit saja tidak mewakili rumah sakit.

03 **Di titik mana pasien mengisi kuesioner, dan sama setiap periode?**

Titik yang berubah membuat angka antarperiode tidak sebanding.