



**RSUD
DATU
BERU**

INDEKS KEPUASAN PUBLIK (IKP) RAWAT INAP JUNI 2024

LAPORAN INDEKS KEPUASAN PUBLIK (IKP)

RAWAT INAP JUNI 2024

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada pasien , keluarga dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi RS dan evaluasi perbaikan layanan RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah , maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Publik (IKP) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa khususnya rawat inap di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah Survey Indeks Kepuasan Publik (IKP) dibidang jasa layanan kesehatan khususnya pelayanan rawat inap sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan rawat inap yang ada di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey Indeks Kepuasan Publik (IKP) dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

3. SASARAN

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Publik (IKP) ini adalah pasien , keluarga dan masyarakat yang menerima , menjalani dan merasakan pelayanan rawat inap di lingkungan RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah dengan melibatkan sebanyak 75 Responden perbulan.

4. WAKTU DAN TEMPAT

A. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Publik (IKP) di laksanakan antara tanggal 1 Juni 2024 sampai dengan 25 Juni 2024.

B. Tim

Sub Unit Pengaduan Masyarakat Unit Humas RS sebagai pelaksana Survey Indeks Kepuasan Publik (IKP) di seluruh lingkungan RS dan Unit Kerja di RS.

5. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKP dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{BOBOT NILAI TERTIMBANG} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,091$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

IKP UNIT PELAYANAN X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 11 (sebelas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**CONTOH PENGOLAHAN INDEX KEPUASAN PUBLIK
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1											
2											
3											
4											
DST											
Jumlah Nilai per unsur											
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi											
NRR tertimbang per unsur = NRR PER per unsur x 0,091											*)
INDEX KEPUASAN PUBLIK (IKP)											

Keterangan :

U1 - U11 : UNSUR PELAYANAN
 NRR : NILAI RATA - RATA
 IKP : INDEKS KEPUASAN PUBLIK
 *) : JUMLAH NRR IKP TERTIMBANG
 **) : IKP UNIT PELAYANAN X 25

Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKP, Interval Konversi IKP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKP	NILAI INTERVAL KONVERSI IKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

6. HASIL SURVEY

Dari hasil Survey Indeks Kepuasan Publik (IKP) yang telah dilaksanakan pada tanggal 1 Juni 2024 sampai dengan 25 Juni 2024 dengan jumlah responden sebanyak 75 orang , maka dihasilkan hasil nilai IKP sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	
1	Sikap Dokter	3,19	B
2	Waktu Kunjungan / Visite DPJP	3,04	C
3	Kecepatan Respon Tenaga Kesehatan	3,12	B
4	Informasi Medis Yang Di Berikan Oleh Dokter	3,05	C
5	Kejelasan Informasi Edukasi Oleh Perawat	3,08	B
6	Sikap Perawat	3,07	B
7	Penjelasan Edukasi Ahli Gizi / Dietisien	2,96	C

8	Penyajian Makanan Pasien	3,01	C
9	Fasilitas Kamar Perawatan	2,96	C
10	Pelayanan Cleaning Service	2,95	C
11	Kebersihan Ruang Perawatan	2,91	C

Berdasarkan data diatas ,maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,19 \times 0,091) + (3,04 \times 0,091) + (3,12 \times 0,091) + (3,05 \times 0,091) + (3,08 \times 0,091) + (3,07 \times 0,091) + (2,96 \times 0,091) + (3,01 \times 0,091) + (2,96 \times 0,091) + (2,95 \times 0,091) + (3,91 \times 0,091) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{3,033}$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKP setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,225 \times 25 = \mathbf{75,83}$
- Mutu pelayanan **C**.
- Kinerja unit pelayanan **KURANG BAIK**

sehingga dapat di simpulkan Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Bulan Juni 2024 seperti di bawah ini :



7. KESIMPULAN

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Publik (IKP) khususnya pelayanan rawat inap di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah . Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas Pelayanan Rawat inap di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah khususnya elemen survei,yang masih harus di perhatikan lebih lanjut dan dengan harapan semua pihak terkait bisa melakukan perbaikan diri demi mencapai kualitas mutu yang lebih baik di kemudian hari.

Mengetahui,
Kepala Unit Humas RS



N.HIMAWAN , RO , SKM , MH (Kes) , CPHM
NIP. 19771104 201003 1 001

Takengon , 01 Juli 2024
Sub Unit Pengaduan Masyarakat



DESSY HANDAYANI , SKM
NIP. 19961219 202203 2 005

66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3

TOTAL	239	228	234	229	231	230	222	226	222	221	218
NRR UNSUR	3,19	3,04	3,12	3,05	3,08	3,07	2,96	3,01	2,96	2,95	2,91
NRR TERTIMBANG	0,29	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,27	0,27	0,27	0,27	0,26
JLH NRR TERTIMBANG	3,033333333										
INDEK KEPUASAN PUBLIK	75,83333333										

Keterangan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Takengon , 28 JUNI 2023



(DESSY HANDAYANI , SKM)
NIP. 19961219 202203 2 005

INDEKS KEPUASAN RAWAT INAP

