



PROPOSAL PENELITIAN

SURVEI KEPUASAN EKSTERNAL

**Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di
RSUD dr. Zainoel Abidin**

dan

**Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Peserta Didik di RSUD dr. Zainoel Abidin**

Banda Aceh, Tahun 2019



LAPORAN HASIL PENELITIAN

SURVEI KEPUASAN EKSTERNAL

**Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di
RSUD dr. Zainoel Abidin
dan
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Peserta Didik di
RSUD dr. Zainoel Abidin**



**Banda Aceh
2019**

TIM PENYUSUN

Penanggung Jawab : Prof. Dr.rer.nat. Rinaldi Idroes, S.Si
Ketua : Novi Reandy Sasmita, S.Si, M.Sc
Sekretaris : Ghazi Mauer Idroes, S.T
Anggota : Andi Lala, S.Si., M.Si
Ghalieb Mutig Idroes, S.E
Rivansyah Suhendra, S.Kom
Aga Maulana
Teuku Rizky Noviandy
Ghadamfar Muflih Idroes

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Ruang Lingkup Kegiatan	1
1.4 Luaran.....	2
1.5 Definisi Operasional	2
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	3
2.1 Pengertian Kepuasan Eksternal (Pasien).....	3
2.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan	3
2.3 Unsur Indeks Kepuasan Eksternal Terhadap Pelayanan Rumah Sakit.....	3
2.4 Unsur Indeks Kepuasan Eksternal Terhadap Pelayanan Peserta Didik.....	4
BAB 3. METODOLOGI SURVEI.....	6
3.1 Desain Penelitian.....	6
3.2 Populasi.....	6
3.3 Lokasi dan Waktu	6
3.4 Luaran Dalam Survei.....	6
3.5 Instrumen Survei.....	6
3.6 Penentuan Jumlah Responden	6
3.7 Kriteria Responden.....	7
3.8 Tahapan Survei Kepuasan Eksternal	8
3.9 Teknik Pemilihan Responden.....	9
3.10 Teknik Pengumpulan Data.....	9
3.11 Teknik Analisa Data	9
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	11
BAB 5. PENUTUP	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	8
Tabel 3.2	Kriteria responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	8
Tabel 3.2	Konversi nilai persepsi kriteria kepuasan eksternal.....	10
Tabel 4.1	Rekapitulasi jumlah responden untuk masing-masing survei.....	11
Tabel 4.2	Rekapitulasi kinerja unit pelayanan per instalasi/unit.....	16
Tabel 4.3	Tabel Mutu Pelayanan berdasarkan indikator pertanyaan untuk 3 instalasi/unit dengan predikat “Baik”.....	18
Tabel 4.4	Kinerja pelayanan peserta didik.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Survei Kepuasan Eksternal	9
Gambar 4.1 (a). Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin	12
Gambar 4.2 (a) Perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin	12
Gambar 4.3 (a). Perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin	13
Gambar 4.4 (a). Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin	14
Gambar 4.5 (a). Perbandingan jumlah responden berdasarkan status responden untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan status responden untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin	15
Gambar 4.6 Perbandingan jumlah responden berdasarkan status responden untuk Kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin	15

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jumlah responden untuk setiap instalasi/unit di RSUD dr. Zainoel Abidin **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Kuisisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Kuisisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Distribusi jawaban kuisisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin berdasarkan pertanyaan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Distribusi jawaban kuisisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin berdasarkan pertanyaan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 Saran dari responden terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 Saran dari responden terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 Pembagian ID kuisisioner untuk setiap enumerator **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 Foto surat izin melakukan survei **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10 Foto-foto sebelum dan sesudah kegiatan survei **Error! Bookmark not defined.**

1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Mumu, 2015).

Mutu menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan sebagai standar kualitas dari sebuah pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan penting untuk dievaluasi secara berkala agar mutu pelayanan tersebut memberikan kepuasan yang sesuai standar yang diharapkan. Salah satu cara mengevaluasi pelayanan kesehatan yang diberikan adalah melalui survei kepuasan eksternal.

Hal inilah yang menjadikan survei kepuasan eksternal perlu untuk dilakukan. Selanjutnya, hasil survei juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Zainoel Abidin dalam menentukan strategi perbaikan pelayanan untuk tahun-tahun berikutnya dan terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya harapan bagi pihak eksternal.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari survei ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan eksternal terhadap pelayanan di berbagai instalasi/unit di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan eksternal terhadap pelayanan yang diberikan oleh peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

1.3 Ruang Lingkup Kegiatan

Terdapat beberapa ruang lingkup kegiatan dalam survei ini, yaitu:

- a. Survei mengenai realitas kinerja pelayanan di berbagai instalasi/unit dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin kepada pihak eksternal.
- b. Analisis mutu pelayanan dan pemetaan kinerja berbagai instalasi/unit serta peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin kepada pihak eksternal.

1.4 Luaran

Terdapat beberapa luaran dalam survei ini, yaitu:

- a. Hasil survei indeks kepuasan eksternal di RSUD dr. Zainoel Abidin tahun 2019; dan
- b. Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik untuk eksternal yang sebaiknya dilakukan oleh RSUD dr. Zainoel Abidin.

1.5 Definisi Operasional

Terdapat beberapa definisi operasional dalam survei ini

- a. Eksternal adalah pihak yang memakai jasa atau pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin (pasien).
- b. Petugas adalah karyawan di RSUD dr. Zainoel Abidin seperti staf administrasi, dokter tetap, apoteker, perawat, perekam medis dan ahli gizi.
- c. Peserta didik adalah orang yang berusaha mengembangkan potensi diri di bidang kesehatan di RSUD dr. Zainoel Abidin seperti calon dokter spesialis (PPDS), dokter muda, perawat koas dan calon apoteker (PPA).

2

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Pengertian Kepuasan Eksternal (Pasien)

Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit (Al-Abri et. al, 2014). Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut (Purnomo, 2002).

Selanjutnya, kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2007).

Kepuasan pasien bersifat subjektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat rata-rata kepuasan masyarakat (Ruggieri et. al, 2018). Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek diantaranya pelayanan dari rumah sakit, pelayanan dari peserta didik, mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri (Chen et.al, 2017).

2.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan adalah hal yang penting untuk diperhatikan. SPM bidang kesehatan merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (Kemenkes, 2019).

2.3 Unsur Indeks Kepuasan Eksternal Terhadap Pelayanan Rumah Sakit

Untuk kepuasan terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin, item pertanyaan pada kuisioner tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan. Komponen pertanyaan dalam kuisioner tersebut meliputi (Kementrian PANRB, 2017):

- a. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya atau tarif. Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.4 Unsur Indeks Kepuasan Eksternal Terhadap Pelayanan Peserta Didik

Pada bidang pelayanan kesehatan, kepuasan pasien bergantung dengan terpenuhinya kebutuhan untuk sembuh, dimana dalam prosesnya pasien akan menerima perlakuan klinis maupun interpersonal dari tenaga kesehatan, terutama dokter yang berdampak pada penilaian terhadap mutu pelayanan yang baik. Perlakuan yang diterima pasien inilah yang kemudian dapat diterjemahkan ke dalam dimensi mutu layanan yang bisa sangat bervariasi, diantaranya sebagai berikut (Bustami, 2011) (RSUP Sanglah, 2016):

- a. Kemampuan interpersonal (*interpersonal skills*)
Kemampuan interpersonal meliputi sikap peserta didik dalam merawat pasien, kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan, penampilan peserta didik, dan kejelasan identitas peserta didik.
- b. Kemampuan komunikasi (*communication of information*)
Kemampuan komunikasi meliputi kejelasan peserta didik dalam menjelaskan prosedur pemeriksaan, hasil pemeriksaan pasien, penyakit yang dialami, dan penjelasan mengenai pengobatan atau tindakan medis untuk tujuan pengobatan yang diberikan kepada pasien.
- c. Keterlibatan dan pemberdayaan pasien (*patient engagement and enablement*)
Keterlibatan dan pemberdayaan pasien meliputi perhatian peserta didik, seperti menanyakan keluhan pasien, cara menanggapi keluhan pasien, dan juga waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik.
- d. Kompetensi teknis (*technical competence*)
Kompetensi teknis meliputi ketelitian peserta didik dalam melakukan pemeriksaan, kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis

pengobatan, dan jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik.

3

METODOLOGI SURVEI

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada survei ini adalah studi potong lintang (*cross sectional study*).

3.2 Populasi

Populasi eksternal dalam survei ini adalah seluruh pasien di RSUD dr. Zainoel Abidin (pasien rawat inap, pasien rawat jalan, pasien ruang tindakan, pasien ruang intensif, pasien ruang instalasi penunjang dan pasien yang pernah ditangani peserta didik).

3.3 Lokasi dan Waktu

RSUD dr. Zainoel Abidin menjadi lokasi survei untuk kepuasan eksternal. Waktu pelaksanaan survei dilakukan dari tanggal 16 Oktober – 20 November 2019.

3.4 Luaran Dalam Survei

Indeks kepuasan eksternal di RSUD dr. Zainoel Abidin merupakan nilai persepsi yang subjektif seperti puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Nilai persepsi ini mengacu pada skala *likert*. Nilai tersebut menjadi luaran dalam survei ini. Indeks tersebut akan dikonversi menjadi gambaran mutu pelayanan dan kinerja dari setiap instalasi/unit pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.

3.5 Instrumen Survei

Untuk mendapatkan luaran yang diharapkan, instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuisisioner yang diisi sendiri oleh responden (*self-administrated questionnaire*). Kuisisioner tersebut terdiri dari dua bagian yaitu informasi responden dan kepuasan responden. Kuisisioner ini juga terdiri dari pertanyaan tertutup atau pertanyaan yang memiliki pilihan jawaban dan pertanyaan terbuka untuk saran atau masukan dari setiap kuisisioner.

3.6 Penentuan Jumlah Responden

Terdapat beberapa teknik dalam menentukan jumlah responden dalam survei ini. Proporsi binomunal (*binomunal proportion*) dan sampel proporsi (*proportional sample*) akan digunakan untuk menentukan jumlah responden pada survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin sedangkan rumus Lemeshow akan digunakan untuk

menentukan jumlah responden pada survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin. Secara matematis, rumus untuk menentukan jumlah sampel tersebut adalah sebagai berikut.

- a) Proporsi binomunal (*binomunal proportion*) digunakan untuk menentukan jumlah total responden yang harus diambil di rawat inap, rawat jalan, ruang tindakan, ruang intensif dan ruang instalasi penunjang. Rumus proporsi binomunal adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N \cdot Z^2_{1-\alpha/2} \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot MOE^2 + Z^2_{1-\alpha/2} \cdot p \cdot (1-p)}$$

di mana:

- n = jumlah responden minimum
 $Z_{1-\alpha/2}$ = nilai distribusi normal baku (tabel Z) pada α tertentu ($\alpha=5\%$; $Z=2,04$)
 p = proporsi di populasi (50%)
 MOE = kesalahan (absolut) yang dapat ditolerir (5%)
 N = jumlah populasi di setiap ruang rawat inap, rawat jalan, tindakan, intensif dan instansi penunjang

- b) Sampel proporsi (*proportional sample*) digunakan untuk jumlah responden di setiap ruang rawat inap, rawat jalan, tindakan, intensif dan instalasi penunjang. Rumus sampel proporsi adalah sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

di mana:

- n_i = jumlah responden di tiap ruangan
 N_i = jumlah populasi per ruangan
 N = jumlah populasi di tiap ruangan
 n = jumlah responden yang digunakan

- c) Rumus Lemeshow digunakan untuk menghitung jumlah responden yang ditangani oleh peserta didik. Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} \cdot p \cdot (1-p)}{MOE^2}$$

di mana:

- n = jumlah responden minimum
 $Z_{1-\alpha/2}$ = nilai distribusi normal baku (tabel Z) pada α tertentu ($\alpha=5\%$; $Z=2,04$)
 p = proporsi di populasi (50%)
 MOE = kesalahan (absolut) yang dapat ditolerir (5%)

3.7 Kriteria Responden

Terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi oleh pasien untuk dapat menjadi responden dalam survei ini. Secara spesifik kriteria dibedakan berdasarkan kategori. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Kriteria responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin

Tabel 3.1 Kriteria responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin

No	Kategori	Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
1	Pasien rawat inap	- Pasien rawat inap yang telah dirawat minimal 2 hari - Pasien dalam kondisi sadar dan mampu diajak komunikasi	- Pasien yang berumur di bawah 15 tahun dan di atas 62 tahun
2	Pasien rawat jalan	- Pasien rawat jalan di RSUD dr. Zainoel Abidin	- Pasien yang berumur di bawah 15 tahun dan di atas 62 tahun
3	Pasien ruang tindakan	- Pasien/pendamping yang sedang mendapatkan pelayanan atau menjalani pemeriksaan diruang tindakan	- Pasien yang berumur di bawah 15 tahun
4	Pasien ruang intensif	- Pendamping yang sedang mendampingi pasien lebih dari 2 hari	- Tidak ada
5	Pasien ruang instalasi penunjang	- Pasien yang mendapatkan pelayanan atau perawatan di instalasi penunjang	- Pasien yang berumur di bawah 15 tahun dan di atas 62 tahun

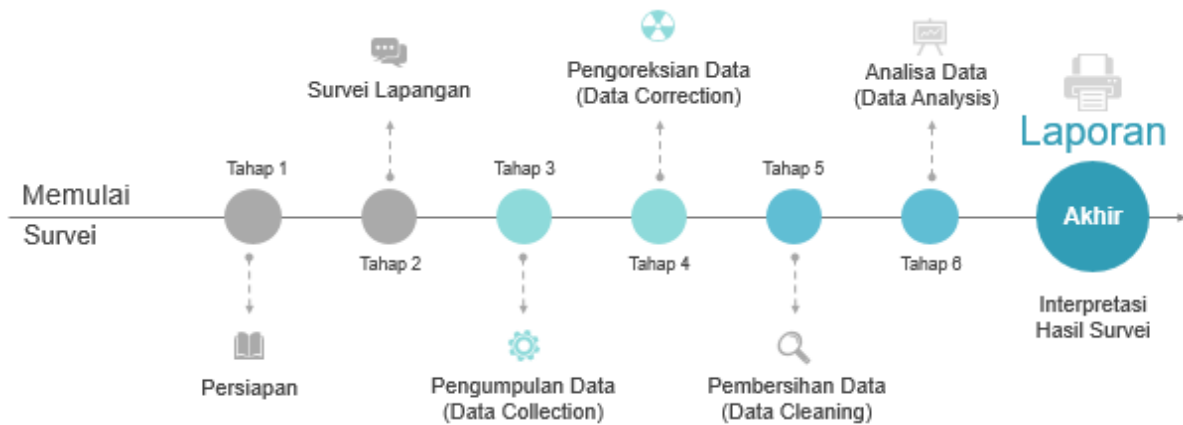
- b) Kriteria responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2 Kriteria responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin

No	Kategori	Kriteria Inklusi	Kriteria Eklusi
1	Pasien rawat inap	- Pasien yang pernah ditangani oleh peserta didik (dapat diwakili oleh keluarga/pendamping)	- Pasien yang berumur di bawah 15 tahun dan di atas 62 tahun

3.8 Tahapan Survei Kepuasan Eksternal

Terdapat beberapa tahap dalam kegiatan survei kepuasan eksternal. Secara rinci dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan survei kepuasan eksternal

3.9 Teknik Pemilihan Responden

Teknik pemilihan responden untuk responden di rawat inap dan rawat insentif menggunakan *purposive sampling* sedangkan teknik pengambilan responden untuk rawat jalan, ruang tindakan, instalasi penunjang dan pasien yang pernah ditangani oleh peserta didik menggunakan *accidental sampling*.

3.10 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menjamin jawaban yang diisi oleh responden benar dan sesuai dengan pedoman kuisisioner, maka jawaban tersebut akan diverifikasi terlebih dahulu oleh setiap enumerator melalui pengisian ulang jawaban di kolom verifikasi jawaban pada kuisisioner. Kemudian, jawaban tersebut diinput secara online oleh enumerator melalui *google form*. Penggunaan *google form* tidak hanya membantu proses pengumpulan data dengan cepat akan tetapi juga memberikan jaminan bahwa data yang diinput sesuai dengan jawaban kuisisioner.

Untuk mendapatkan hasil yang benar dan akurat, data yang telah diinput oleh enumerator dibandingkan satu persatu dengan data yang terdapat dengan kuisisioner. Koreksi data (*data correction*) merupakan hal penting yang harus dilakukan sebelum data tersebut mengalami proses pembersihan data (*data cleaning*) dan analisis data (*data analysis*).

3.11 Teknik Analisa Data

Survei ini menggunakan analisa deskriptif kualitatif sebagai teknik analisa data. Data yang telah selesai proses pembersihan (*data cleaning*) akan ditabulasi baik secara umum maupun berdasarkan instalasi/unit. Indeks kepuasan eksternal tersebut dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Rumus menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur pertanyaan}}$$

Untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan eksternal (IKE) pada setiap instalasi/unit digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKE = \sum_{i=1}^n \frac{\text{total dari nilai persepsi per pertanyaan}_{(i)}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{bobot nilai rata - rata tertimbang}$$

Dalam memudahkan interpretasi nilai indeks kepuasan eksternal di antara 25 sampai dengan 100 dan untuk mendapatkan nilai interval konversi IKE maka hasil penilaian tersebut dapat dikonversi dengan mengalikan nilai IKE dengan nilai dasar 25, sehingga dapat diperoleh rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai interval konversi IKE} = \text{IKE} \times 25$$

Untuk mendapatkan nilai interval IKE, nilai interval konversi IKE, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang berdasarkan nilai persepsi maka secara rinci dapat dilihat di tabel 3.2.

Tabel 3.2 Konversi nilai persepsi kriteria kepuasan eksternal

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKE	Nilai Interval Konversi IKE	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan untuk menentukan jumlah responden pada survei ini, jumlah responden untuk setiap unit ditabulasikan dalam tabel 4.1 seperti di bawah ini:

Tabel 4.1 Rekapitulasi jumlah responden untuk masing-masing survei

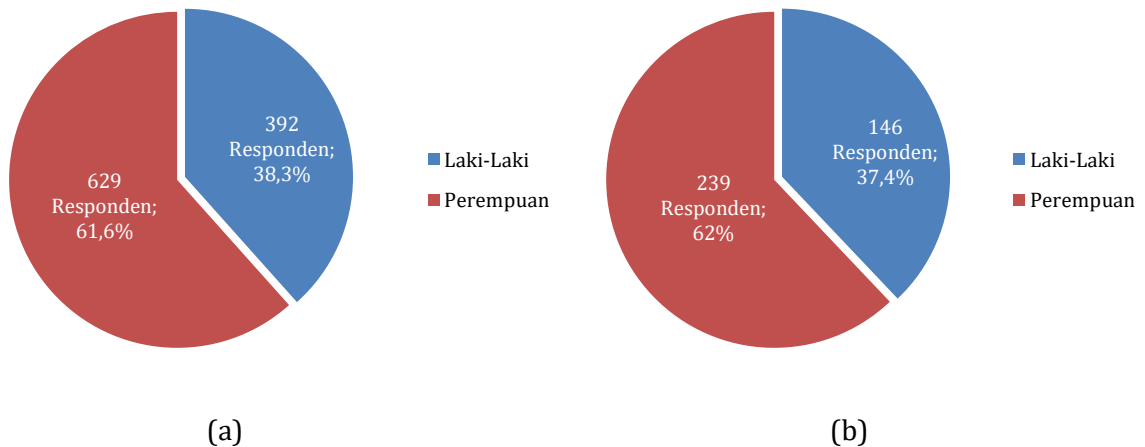
No	Survei	Unit Rawat	Jumlah Responden
1	Survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin	Unit rawat inap	247
		Unit rawat inap intensif	53
		Unit ruang tindakan	275
		Instalasi penunjang	88
		Unit rawat jalan	358
2	Survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin	Pasien yang ditangani peserta didik	385
Total			1.406

Jumlah responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin adalah 1.021 responden dan jumlah responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin adalah 385 responden. Informasi secara lengkap tentang jumlah responden untuk setiap instalasi/unit dapat dilihat pada lampiran 1.

Selanjutnya, berdasarkan hasil kuisisioner yang telah ditabulasi diperoleh informasi responden untuk setiap survei kepuasan eksternal sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh informasi bahwa terdapat 629 (61,6%) responden berjenis kelamin perempuan dan 392 (38,3%) responden berjenis kelamin laki-laki. Kemudian, untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh informasi bahwa terdapat 239 (62%) responden berjenis kelamin perempuan dan 144 (37,4%) responden berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa responden berjenis kelamin perempuan mendominasi jumlah responden dalam kedua survei tersebut. Secara visualisasi, perbandingan responden berdasarkan jenis kelamin untuk setiap hasil survei kepuasan eksternal dapat dilihat pada gambar 4.1 (a) dan 4.1 (b).

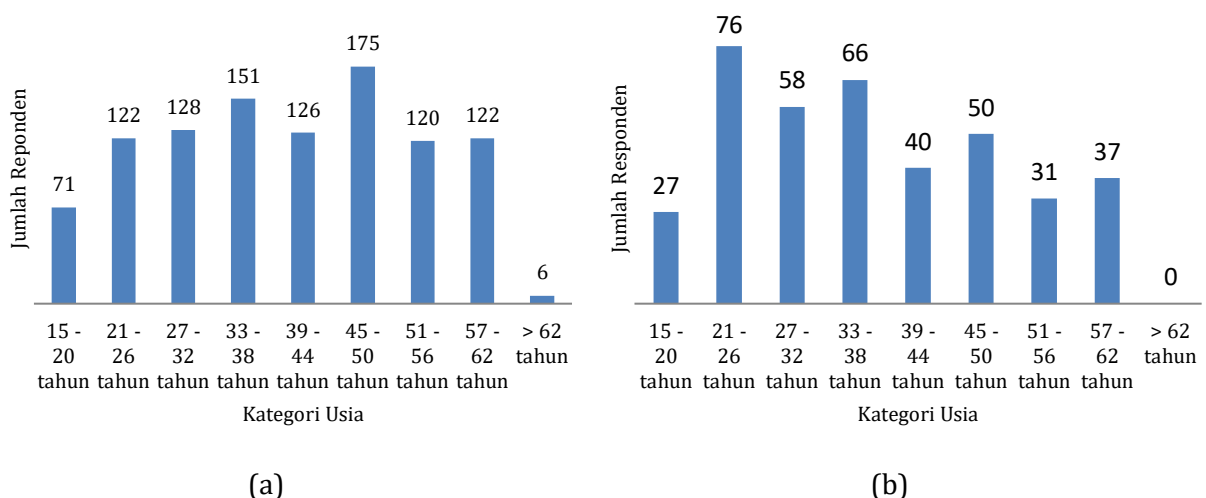


Gambar 4.1 (a). Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin

2. Usia Responden

Distribusi usia responden untuk kedua survei kepuasan eksternal berbeda-beda. Pada survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin, Usia 45-50 tahun merupakan usia yang memiliki frekuensi tertinggi di survei tersebut sebanyak 175 responden (17,1%), kemudian diikuti oleh usia 33-38 tahun sebanyak 151 responden (14,7%), usia 27-32 tahun sebanyak 122 responden (12,5%), usia 39-44 tahun sebanyak 126 responden (12,3%) hingga usia dengan frekuensi terendah terdapat pada usia lebih besar dari 62 tahun (0,5%).

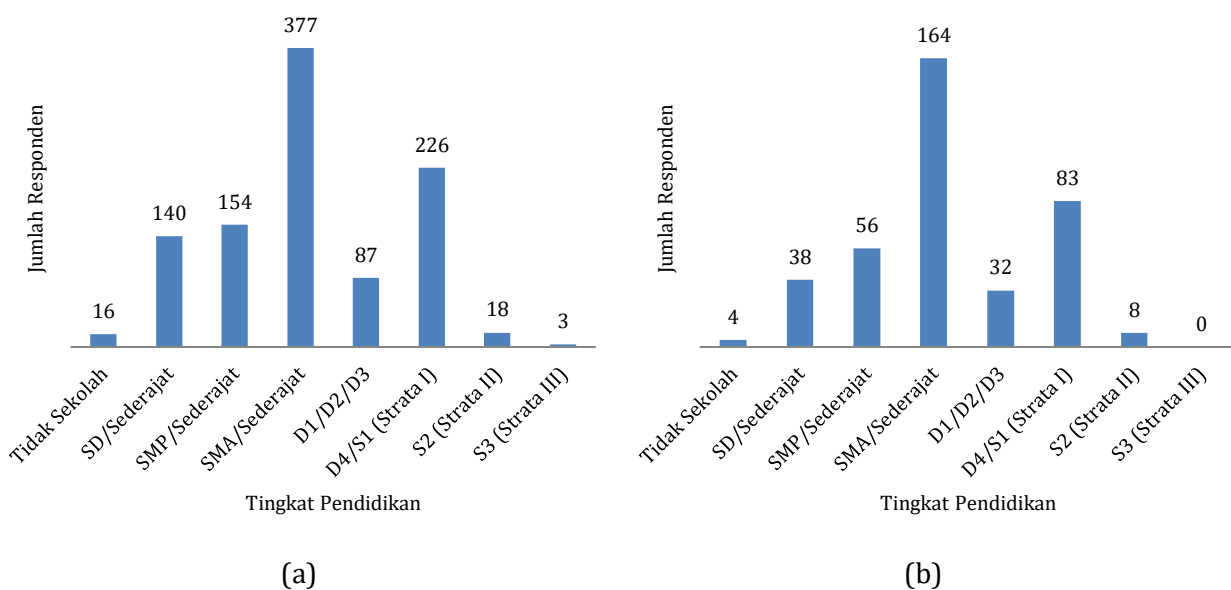
Selanjutnya, pada survei kepuasan terhadap peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin, usia 21-26 tahun merupakan usia yang paling mendominasi responden pada survei tersebut. Jumlah responden pada usia tersebut sebanyak 76 responden (19,74%), kemudian diikuti oleh usia 33-38 tahun sebanyak 66 responden (17,1%), usia 27-32 tahun sebanyak 58 responden (15,0%). Usia yang memiliki frekuensi terendah terdapat pada usia lebih besar dari 62 tahun sebesar 0%. Dengan kata lain, tidak ada satupun orang dengan usia lebih besar dari 62 tahun menjadi responden pada usia tersebut. Secara visualisasi, perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kedua survei tersebut dapat dilihat pada gambar 4.2 (a) dan 4.2 (b).



Gambar 4.2 (a) Perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin

3. Pendidikan Terakhir Responden

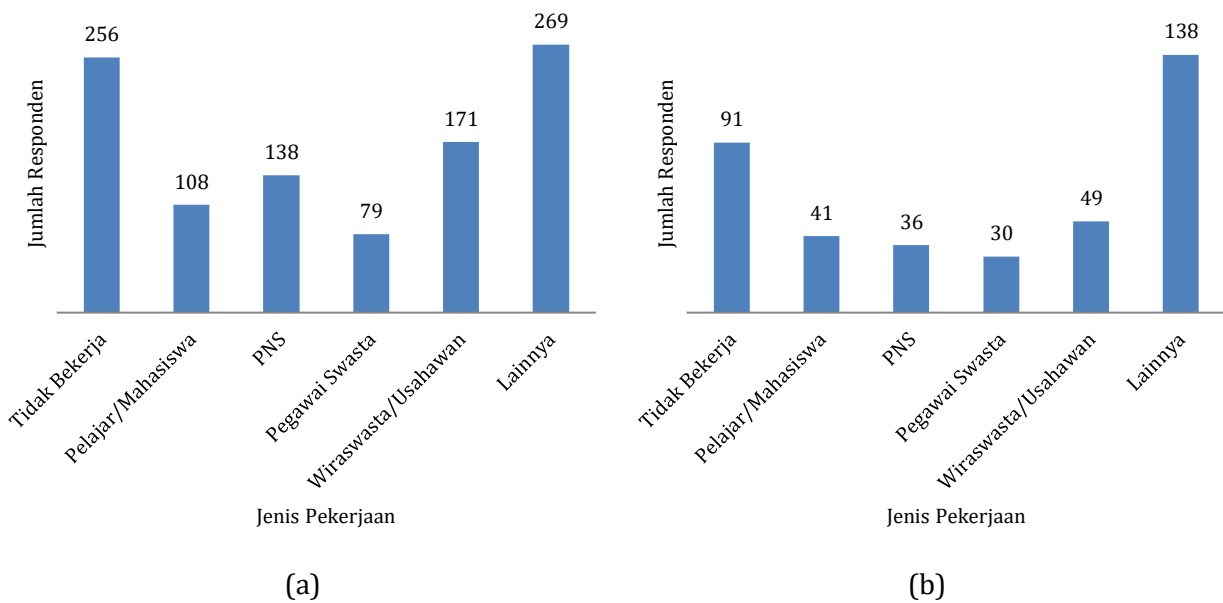
Dari hasil survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden didominasi dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat. Terdapat 377 responden (36,8%) untuk survei kepuasan terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan 164 responden (42,5%) untuk survei kepuasan terhadap peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin. Kemudian, dominasi selanjutnya diikuti oleh D4/S1 (Strata I) sejumlah 154 responden (15,0%) untuk survei kepuasan terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan 83 responden (21,5%) untuk survei kepuasan terhadap peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin. Visualisasi distribusi secara rinci dapat dilihat pada gambar 4.3 (a) dan 4.3 (b). Kedua distribusi tersebut memiliki pola yang sama dimana dominasi tertinggi dimulai dari tingkat pendidikan SMA/ Sederajat, D4/S1 sederajat, SMP/ Sederajat, SD/ Sederajat, D1/D2/D3, S2 (Strata II), tidak sekolah dan diakhiri oleh S3 (strata III).



Gambar 4.3 (a). Perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin

4. Jenis Pekerjaan Responden

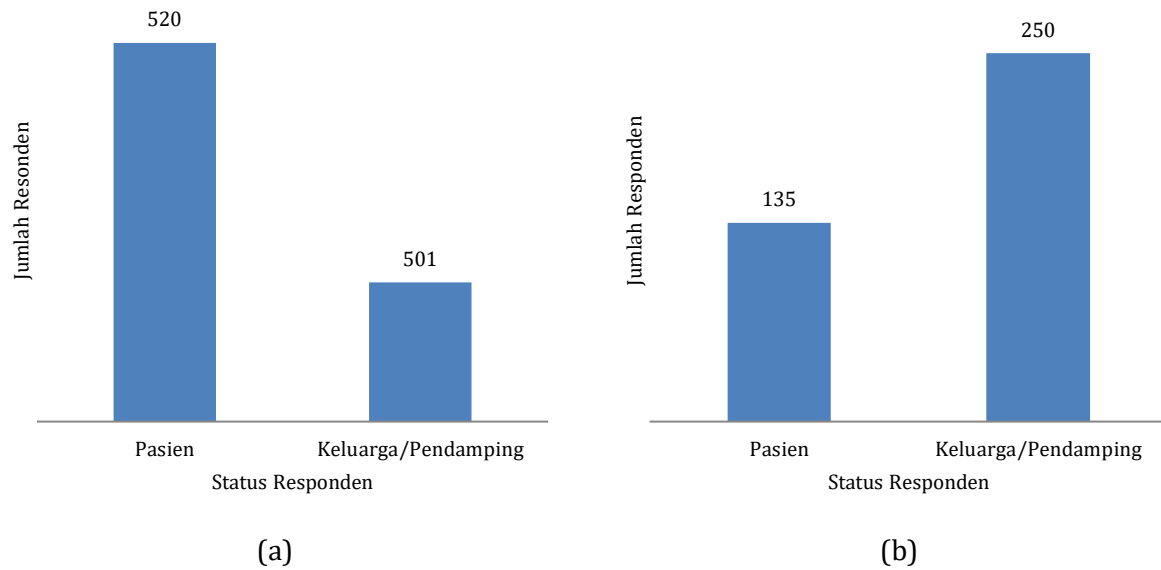
Dilihat dari jenis pekerjaan responden, pekerjaan dengan kategori lainnya merupakan jenis pekerjaan yang paling banyak dimiliki responden. Hal ini tidak hanya terjadi pada hasil survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin akan tetapi juga terjadi pada hasil survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin. Jumlah jenis pendidikan dengan kategori lainnya untuk kedua hasil survei masing-masing 269 responden (26,3%) dan 138 responden (35,8%). Jenis pekerjaan yang paling rendah dimiliki responden untuk kedua survei juga sama yaitu pegawai swasta dengan masing-masing berjumlah 79 responden (7,72%) dan 30 responden (7,79%). Informasi lebih rinci terkait distribusi jenis pekerjaan yang dimiliki responden dapat dilihat pada gambar 4.4 (a) dan 4.4 (b).



Gambar 4.4 (a). Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin

5. Status Responden

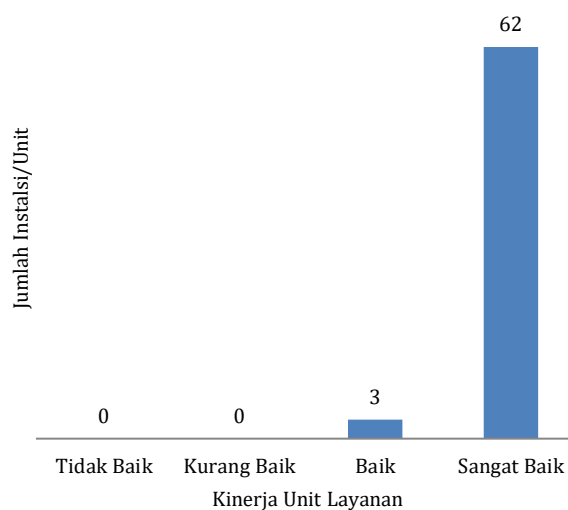
Distribusi status responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin berbeda. Perbedaan ini disebabkan oleh kondisi saat melakukan survei. Perbedaan ini bukanlah menjadi masalah karena responden yang dipilih sesuai dengan kriteria yang digunakan. Pada survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin, status responden sebagai pasien didominasi sejumlah 520 responden (50,8%) diikuti status responden sebagai keluarga/pendamping sejumlah 501 responden (49,0%). Selanjutnya, pada survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin, status responden sebagai pasien berjumlah 135 responden (35,0%) dan status responden sebagai keluarga/pendamping sejumlah 250 responden (64,9%). Gambaran informasi tersebut dapat dilihat pada gambar 4.5 (a) dan 4.5 (b).



Gambar 4.5 (a). Perbandingan jumlah responden berdasarkan status responden untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan (b) Perbandingan jumlah responden berdasarkan status responden untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin

6. Hasil Survei Kepuasan Eksternal

Berdasarkan data survei kepuasan eksternal dan setelah dilakukan analisa data secara benar dan tepat menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, maka diperoleh hasil kepuasan berdasarkan kinerja unit layanan. Untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh informasi bahwa dari 65 instalasi/unit yang terdapat di RSUD dr. Zainoel Abidin, 62 instalasi/unit mendapatkan predikat sangat baik untuk pelayanan terhadap pihak eksternal (pasien) sedangkan 3 instalasi/unit mendapatkan predikat baik. Selanjutnya, berdasarkan data survei dan hasil analisa data untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin, secara umum dapat dikategorikan sangat baik oleh pihak eksternal (pasien). Gambaran distribusi dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 4.6. Perbandingan jumlah responden berdasarkan status responden untuk Kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin

Berdasarkan analisa data untuk kinerja unit pelayanan per instalasi/unit di RSUD dr. Zainoel Abidin, unit kerja Poli VCT pada kategori unit ruang tindakan merupakan unit kerja yang memberikan pelayanan terbaik di RSUD dr. Zainoel Abidin dengan indeks kepuasan 4.00. Pelayanan tersebut memberikan kepuasan yang sempurna kepada para pasien yang pernah di tangani di ruangan tersebut. Unit kerja dengan pelayanan terbaik selanjutnya setelah unit kerja Poli VCT adalah unit kerja ruang ICCU pada kategori unit rawat inap intensif dengan indeks kepuasan 3.98, yang kemudian diikuti oleh unit kerja Raudah 6 pada kategori unit rawat inap dan unit kerja Poli Jiwa pada kategori unit rawat tindakan dengan indeks kepuasan masing-masing 3.95.

Kemudian, terdapat 3 unit kerja dengan nilai indeks kepuasan terendah dari 65 instalasi/unit di RSUD dr. Zainoel Abidin. Ketiga unit tersebut adalah unit kerja Poli PTT pada kategori unit ruang tindakan dengan indeks kepuasan 3.10, unit kerja Endoskopi & Bronchoscopy pada kategori instalasi penunjang dengan indeks kepuasan 2.95 dan unit kerja Marwah (ruang PTT) pada kategori unit rawat inap dengan indeks kepuasan 2.94. Secara rinci kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Rekapitulasi kinerja unit pelayanan per instalasi/unit

No	Kategori	Unit Kerja	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Unit Ruang Tindakan	Poli Kebidanan	3.39	A	Sangat Baik
2	Unit Ruang Tindakan	Poli Mata	3.54	A	Sangat Baik
3	Unit Ruang Tindakan	Poli PTT	3.10	B	Baik
4	Unit Ruang Tindakan	Poli THT	3.50	A	Sangat Baik
5	Unit Ruang Tindakan	Poli Bedah	3.38	A	Sangat Baik
6	Unit Ruang Tindakan	Poli Ortopedi	3.41	A	Sangat Baik
7	Unit Ruang Tindakan	Poli Penyakit Dalam	3.69	A	Sangat Baik
8	Unit Ruang Tindakan	Poli Kulit Kelamin	3.73	A	Sangat Baik
9	Unit Ruang Tindakan	Poli Jiwa	3.95	A	Sangat Baik
10	Unit Ruang Tindakan	Poli VCT	4.00	A	Sangat Baik
11	Unit Ruang Tindakan	Poli Endokrin	3.72	A	Sangat Baik
12	Unit Ruang Tindakan	Poli Anak	3.56	A	Sangat Baik
13	Unit Ruang Tindakan	Poli Saraf	3.38	A	Sangat Baik
14	Unit Ruang Tindakan	Poli Jantung	3.47	A	Sangat Baik
15	Unit Ruang Tindakan	Poli Paru	3.84	A	Sangat Baik
16	Unit Ruang Tindakan	Poli Gigi dan Mulut	3.66	A	Sangat Baik
17	Unit Ruang Tindakan	Poli Anestesi	3.90	A	Sangat Baik
18	Instalasi Penunjang	IGD	3.44	A	Sangat Baik
19	Instalasi Penunjang	Hemodialisa	3.84	A	Sangat Baik
20	Instalasi Penunjang	Kamar Bersalin	3.90	A	Sangat Baik
21	Instalasi Penunjang	Endoskopi & Bronchoscopy	2.95	B	Baik
22	Instalasi Penunjang	Bedah Sentral	3.92	A	Sangat Baik
23	Unit Rawat Jalan	Laboratorium	3.41	A	Sangat Baik
24	Unit Rawat Jalan	Radiologi	3.44	A	Sangat Baik
25	Unit Rawat Jalan	Farmasi	3.36	A	Sangat Baik

26	Unit Rawat Jalan	Rekam Medis	3.28	A	Sangat Baik
27	Unit Rawat Jalan	Rehabilitasi Medik	3.34	A	Sangat Baik
28	Unit Rawat Inap Intensif	Ruang ICU 1	3.92	A	Sangat Baik
29	Unit Rawat Inap Intensif	Ruang RHCU	3.70	A	Sangat Baik
30	Unit Rawat Inap Intensif	Ruang ICU Jantung (ICU 2)	3.77	A	Sangat Baik
31	Unit Rawat Inap Intensif	Ruang ICCU	3.98	A	Sangat Baik
32	Unit Rawat Inap Intensif	Ruang HCU Medical	3.49	A	Sangat Baik
33	Unit Rawat Inap Intensif	Ruang HCU Surgical	3.70	A	Sangat Baik
34	Unit Rawat Inap Intensif	Ruang NICU	3.55	A	Sangat Baik
35	Unit Rawat Inap Intensif	Ruang PICU	3.57	A	Sangat Baik
36	Unit Rawat Inap	Raudhah 1	3.37	A	Sangat Baik
37	Unit Rawat Inap	Raudhah 2	3.28	A	Sangat Baik
38	Unit Rawat Inap	Raudhah 3	3.67	A	Sangat Baik
39	Unit Rawat Inap	Raudhah 4	3.38	A	Sangat Baik
40	Unit Rawat Inap	Raudhah 5	3.74	A	Sangat Baik
41	Unit Rawat Inap	Raudhah 6	3.95	A	Sangat Baik
42	Unit Rawat Inap	Raudhah 7	3.41	A	Sangat Baik
43	Unit Rawat Inap	Aqsa 2	3.67	A	Sangat Baik
44	Unit Rawat Inap	Aqsa 3	3.51	A	Sangat Baik
45	Unit Rawat Inap	Aqsa 1	3.63	A	Sangat Baik
46	Unit Rawat Inap	Ruang Rawat Jantung	3.72	A	Sangat Baik
47	Unit Rawat Inap	Ruang Rawat Paru	3.82	A	Sangat Baik
48	Unit Rawat Inap	Ruang THT/	3.94	A	Sangat Baik
49	Unit Rawat Inap	Ruang Mata	3.48	A	Sangat Baik
50	Unit Rawat Inap	Mina 1	3.91	A	Sangat Baik
51	Unit Rawat Inap	Mina 2	3.46	A	Sangat Baik
52	Unit Rawat Inap	Arafah 1	3.37	A	Sangat Baik
53	Unit Rawat Inap	Arafah 2	3.63	A	Sangat Baik
54	Unit Rawat Inap	Arafah 3	3.74	A	Sangat Baik
55	Unit Rawat Inap	Tursina 1 (Oncologi Anak)	3.50	A	Sangat Baik
56	Unit Rawat Inap	Tursina 1 (Thalasemia)	3.74	A	Sangat Baik
57	Unit Rawat Inap	Tursina 2 (Khemoterapi)	3.60	A	Sangat Baik
58	Unit Rawat Inap	Marwah (Ruang PTT)	2.94	B	Baik
59	Unit Rawat Inap	Marwah (Ruang MDR)	3.86	A	Sangat Baik
60	Unit Rawat Inap	IW	3.94	A	Sangat Baik
61	Unit Rawat Inap	Zamzam 1	3.44	A	Sangat Baik
62	Unit Rawat Inap	Zamzam 2	3.72	A	Sangat Baik
63	Unit Rawat Inap	Zamzam 3	3.27	A	Sangat Baik
64	Unit Rawat Inap	Zamzam 4	3.64	A	Sangat Baik
65	Unit Rawat Inap	Ruang Rawat Bayi	3.75	A	Sangat Baik

Instalasi/unit yang memiliki nilai terendah di RSUD dr. Zainoel Abidin yaitu Poli PTT, Endoskopi & Bronchoscopy, dan Marwah (Ruang PTT). Berdasarkan indikator pertanyaan yang

terdapat pada kuisisioner, kualitas kinerja mutu pelayanan untuk setiap instalasi/unit tersebut dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Tabel Mutu Pelayanan berdasarkan indikator pertanyaan untuk 3 instalasi/unit dengan predikat “Baik”

No	Indikator Pertanyaan	Instalasi/Unit		
		Poli PTT	Endoskopi & Bronchoscopy	Marwah (Ruang PTT)
1	Persyaratan	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sangat Baik	Baik	Baik
3	Waktu penyelesaian	Baik	Tidak Baik	Kurang Baik
4	Biaya atau tarif.	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Baik	Tidak Baik	Baik
6	Kompetensi pelaksana	Baik	Sangat Baik	Baik
7	Perilaku pelaksana	Baik	Sangat Baik	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	Baik	Kurang Baik	Kurang Baik
9	Tanggung Jawab	Baik	Kurang Baik	Baik
10	Sarana dan prasarana	Baik	Kurang Baik	Kurang Baik

Berdasarkan tabel 4.3 untuk instalasi/unit Poli PTT terdapat 2 indikator pertanyaan dengan predikat “Sangat Baik” dan 8 indikator dengan predikat “Baik”. Kemudian pada instalasi/unit Endoskopi & Bronchoscopy terdapat 4 indikator “Sangat Baik”, 1 indikator “Baik”, 3 indikator “Kurang Baik”, dan 2 indikator “Tidak Baik”. Sedangkan pada instalasi/unit Marwah (Ruang PTT) terdapat 1 indikator dengan predikat “Sangat Baik”, 6 indikator “Baik”, dan 3 indikator “Kurang Baik”.

Dari hasil analisa data 385 responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik, pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh peserta didik dapat disimpulkan sangat baik. Ini terlihat dari indeks kepuasan yang diperoleh yaitu 3.55. Secara rinci kinerja pelayanan dari peserta didik dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Kinerja pelayanan peserta didik

No	Kategori	Unit Kerja	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Peserta Didik	Pasien yang pernah ditangani peserta didik	3.55	A	Sangat Baik

7. Saran atau Masukan dari Responden

a. Saran atau masukan untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin

Terdapat beberapa saran atau masukan yang bersifat konstruktif kepada pihak RSUD dr. Zainoel Abidin dalam meningkatkan pelayanan kepada pihak eksternal (pasien). Beberapa saran yang telah dikombinasikan di antaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin dapat mempercepat proses penanganan pasien dan pelayanan.

"Tolong diperbaiki pelayanan di apotik, untuk pelayanan pengambilan obat agar dipercepat. Kasihan kami dari luar daerah harus menginap kembali karena obat baru keluar jam 17:00. [ID:B140]"

- 2) Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin tidak membandingkan pasien berdasarkan status atau kondisi ekonomi.

"Tolong ya! Jangan dibeda-bedakan pelayanan rumah sakit walaupun bukan keluarga karyawan RSUDZA, masyarakat biasa dan keluarga karyawan RSUDZA mohon disamakan pelayanannya [ID:D14]"

"Harapan kami ke depan perketat sistem. Dan permudah bagi pasien miskin, jangan pilih kasih, apa guna BPJS jika rakyat kecil dikhianati [ID:D252]"

- 3) Perlu peningkatan kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Zainoel Abidin.

"Kalau bisa di setiap ruangan pasien ada dispenser mengenai kebersihan kamar pasien. Kalau bisa tingkatkan lagi kebersihannya. AC sering diperhatikan, pintu WC diperbaiki. AC diperbaiki!. Perlu disediakan air panas/dispenser. [ID:G37]"

- 4) Diharapkan para petugas di RSUD dr. Zainoel Abidin lebih ramah dan mendengarkan keluhan pasien.

"Mengambil obat tidak harus membawa pasien, sebab sulit apabila pasiennya sudah berusia lansia. Kemudian petugasnya harus lebih ramah sebab mereka suka marah-marah. [ID:B224]"

"Tolong kepada kepala ruangan agar tidak seperti preman pasar, saya merasakan seperti di pajak menghadapi orang yang tidak berpendidikan, mohon etika Dan sopan santun di jaga terhadap keluarga pasien. Yang anda lakukan benar tapi tolong cara penyampaian diperbaiki tolong tetap bertahan terhadap moto rumah sakit. Hargai keluarga pasien terima kasih.[ID:G34]"

- 5) Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin mempermudah proses administrasi.

"Saran saya di bagian pengambilan obat hendaknya di tambah staf agar pengambilan obat bisa cepat dan pasien tidak terlalu lama menunggu. [ID:D297]"

- 6) Pihak RSUD dr. Zainoel Abidin perlu menjamin adanya koordinasi antar petugas dalam penanganan pasien.

"Untuk pelayanan RS, dokter dan perawat jangan mempersulit pengurusan pasien. Contoh : perawat bilang A, sedangkan dokter bilang B.[ID:D340]"

- 7) Diharapkan petugas yang mempunyai wewenang di RSUD dr. Zainoel Abidin (seperti dokter) mampu menjelaskan kondisi pasien.

"Mohon ditingkatkan kembali pelayanan kepada pasien, terutama untuk kejelasan mengenai penyakit/diagnosa yang diberikan dan penjelasan mengenai obat yang diterima pasien. [ID:D338]"

- 8) Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin terus meningkatkan keamanan di lingkungan rumah sakit.
"Keamanan ruangan diperketat. Sebab sempit masuk pengemis ke dalam ruangan. Pengecekan periodik oleh perawat diperlukan. Misal di cek dua jam sekali[ID:F93]"

Saran atau masukan yang lebih rinci dapat dilihat pada lampiran 6.

- b. Saran atau masukan untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin

Terdapat beberapa saran atau masukan yang bersifat konstruktif kepada pihak RSUD dr. Zainoel Abidin dalam meningkatkan pelayanan dari peserta didik kepada pihak eksternal (pasien). Beberapa masukan yang telah dikombinasikan adalah sebagai berikut:

- 1) Diharapkan peserta didik terus meningkatkan kemampuan diri dalam untuk mampu menjelaskan sehingga diperoleh informasi yang positif.
"Apabila memberikan penjelasan ke pasien, jangan sampai menakut-nakuti pasien.[ID:F91]"

- 2) Diharapkan peserta didik terus meningkatkan kemampuan diri dalam memberikan pelayanan.
"Ceroboh, teledor, harus teliti lagi karena pasien rentan dan akibatnya bisa fatal [ID:F148]"

"Tolong jika kami bilang infus habis tolong segera dikasih jangan diabaikan Sampek naik darah ke cairan infus[ID:F333]"

- 3) Diharapkan peserta didik terus meningkatkan dan memperbaiki sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan.
"Harap teliti lagi, sikapnya sebagian sombong dan agak kasar, tidak sigap[ID:F262]"

"Senyum dan bersikap ramah dan sopan, antar pasien tanpa memilih[ID:308]"

Saran atau masukan yang lebih rinci dapat dilihat pada lampiran 7.

5

PENUTUP

A. Kesimpulan

Terdapat beberapa kesimpulan dalam survei ini, yaitu:

1. Berdasarkan hasil survei kepuasan eksternal pada 1.021 responden terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh informasi bahwa hampir semua instalasi/unit mendapatkan mutu pelayanan dengan nilai "A" atau kinerja mutu pelayanan dengan predikat "sangat baik". Persentase instalasi/unit yang mendapatkan mutu pelayanan dengan nilai "A" sebesar 95% atau 62 dari 65 instalasi/unit yang ada di RSUD dr. Zainoel Abidin. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan dari RSUD dr. Zainoel Abidin "sangat baik".
2. Dari 385 orang yang dijadikan sebagai responden pada survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan peserta didik di RSUD dr. Zainoel Abidin menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh peserta didik dapat diberikan nilai "A" atau kinerja mutu pelayanan dengan predikat "sangat baik".

B. Saran

1. Disarankan kepada pihak RSUD dr. Zainoel Abidin untuk terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik.
2. Disarankan kepada pihak RSUD dr. Zainoel Abidin mempertimbangkan saran dari para responden eksternal sebagai salah satu indikator dalam perumusan strategi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Abri, R. and Al-Balushi, A., (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman medical journal*, 29(1), p.3.
- Bustami, M.S. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Erlangga. Halaman 5-6. Jakarta
- Chen, J.G., Zou, B. and Shuster, J., (2017). Relationship between patient satisfaction and physician characteristics. *Journal of patient experience*, 4(4), pp.177-184.
- DepKes, R. I. (2010). *Profil Kesehatan RI 2009*. DepKes RI: Jakarta.
- Januraga, PP. (2015). *Survei Kepuasan Pasien dan Staf RSUP Sanglah Denpasar Terhadap Layanan yang diberikan oleh Peserta Didik Kedokteran*. FK Udayana: Medan.
- Kepmen, P. R. B. (2017) No 14 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik. *Kepmen PAN RB: Jakarta*.
- Mumu, L. J. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JIKMU*, 5(4).
- Pohan, I. S. (2004). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. hal 143-144. 156. Penerbit Buku Kedokteran. EGC. Jakarta.
- Purnomo, Hari. 2002. *Pengukuran kualitas pelanggan*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ruggieri, T.G., Berta, P., Murante, A.M. and Nuti, S., (2018). Patient satisfaction, patients leaving hospital against medical advice and mortality in Italian university hospitals: a cross-sectional analysis. *BMC health services research*, 18(1), p.51.
- RI, P. P. S. K. K. (2019). *Pedoman Program Detasering Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan (Poltekkes Kemenkes)*.



Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di
RSUD dr. Zainoel Abidin

dan

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Peserta
Didik di RSUD dr. Zainoel Abidin