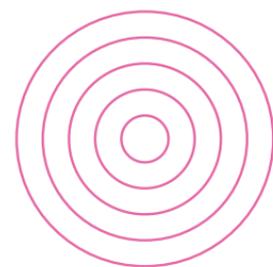
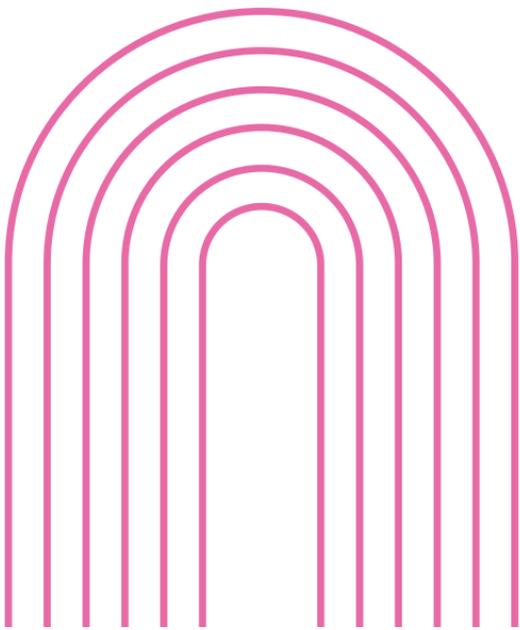


LAPORAN HASIL PENELITIAN

SURVEI KEPUASAN EKSTERNAL

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
RSUD dr. Zainoel Abidin



**Banda Aceh
2024**

LAPORAN HASIL PENELITIAN

SURVEI KEPUASAN EKSTERNAL

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



**Banda Aceh
2024**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Judul Penelitian

Survei Kepuasan Eksternal Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin

Penanggung Jawab

Prof. Dr.rer.nat. Ir. Rinaldi Idroes, S.Si

Ketua Peneliti

Novi Reandy Sasmita, S.Si., M.Sc

Anggota

Ir. Ghazi Mauer, S.T., M.T

Andi Lala, S.Si., M.Si

Ghalieb Mutig, S.E., M.Si

Rivansyah Suhendra, S.Kom., M.T

Aga Maulana, S.Kom., M.Kom

Teuku Rizky Noviandy, S.Kom., M.Kom

Ghadamfar Muflih, S.H

Biaya Penelitian : Rp. 45.200.000

Mengetahui,
Direktur CV. Konstanta Utama

Ghalieb Mutig, S.E., M.Si



Banda Aceh, 20 November 2024
Ketua Peneliti,

Novi Reandy Sasmita, S.Si., M.Sc

TIM PENYUSUN

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

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan survei kepuasan ini dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Shalawat beserta salam tak lupa kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia ke dunia yang penuh ilmu pengetahuan.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menerima banyak bantuan, dukungan, dan koordinasi yang baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. dr. Isra Firmansyah, Sp. A, Ph.D, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin beserta jajarannya.
2. dr. Arifatul Khoirida, MPH, selaku Wakil Direktur Pengembangan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
3. Dr. dr. Raihan, Sp. A (K), selaku Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin beserta jajarannya.
4. dr. Tuti Fadhilah, M. Kes, selaku Kepala Seksi Penelitian dan Pengembangan RSUD dr. Zainoel Abidin.
5. Bapak/ibu Responden Survei Kepuasan Eksternal.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan laporan ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan penelitian ini di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 20 November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
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.....	4
BAB 3. METODOLOGI SURVEI.....	5
3.1 Desain Penelitian	5
3.2 Populasi	5
3.3 Lokasi dan Waktu	5
3.4 Luaran Dalam Survei.....	5
3.5 Instrumen Survei dan Kerahasiaan Informasi.....	5
3.6 Penentuan Jumlah Responden	6
3.7 Kriteria Responden.....	6
3.8 Tahapan Survei Kepuasan Eksternal.....	7
3.9 Teknik Pengumpulan Data.....	7
3.10 Teknik Analisa Data.....	7
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
4.1 Analisis Deskriptif Pada Survei Kepuasan Eksternal.....	9
4.2 Analisis Inferensial Pada Survei Kepuasan Eksternal	17
4.3 Tindak Lanjut Pada Survei Kepuasan Eksternal.....	18
BAB 5. PENUTUP	20
5.1. Kesimpulan.....	20
5.2. Saran	20
DAFTAR PUSTAKA.....	21
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	6
Tabel 3.2 Konversi nilai persepsi kriteria kepuasan eksternal tahun 2024.....	8
Tabel 4.1 Rekapitulasi jumlah responden untuk masing-masing survei.....	9
Tabel 4.2 Perbandingan IKM unit pelayanan RSUDZA Tahun 2022-2024.....	14
Tabel 4.3 IKM 5 unit pelayanan RSUDZA.....	15
Tabel 4.4 Nilai unsur pelayanan RSUDZA.....	16
Tabel 4.5 Uji distribusi normal menggunakan Kolmogorov-Smirnov.....	17
Tabel 4.6 Uji korelasi terhadap tingkat kepuasan.....	17
Tabel 4.7 Rencana tindak lanjut perbaikan SKM.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan survei kepuasan eksternal.....	7
Gambar 4.1 Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	10
Gambar 4.2 Perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	10
Gambar 4.3 Perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan.....	11
Gambar 4.4 Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	11
Gambar 4.5 Perbandingan jumlah responden berdasarkan status responden untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	12
Gambar 4.6 Perbandingan jumlah responden berdasarkan alasan memilih RSUDZA untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	12
Gambar 4.7 Perbandingan jumlah responden berdasarkan sumber pembiayaan untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	13
Gambar 4.8 Perbandingan jumlah responden berdasarkan frekuensi berobat untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	13
Gambar 4.9 Perbandingan jumlah responden berdasarkan asal domisili untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	14
Gambar 4.10 Perbandingan IKM unit pelayanan RSUDZA Tahun 2022-2024.....	15
Gambar 4.11 Indeks kepuasan masyarakat (eksternal) di RSUDZA pada tahun 2024.....	16
Gambar 4.12 Nilai unsur pelayanan di RSUDZA pada tahun 2024.....	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jumlah responden untuk setiap instalasi/unit di RSUD dr. Zainoel Abidin.....	22
Lampiran 2 Kuisisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin.....	25
Lampiran 3 Distribusi jawaban kuisisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin berdasarkan pertanyaan	27
Lampiran 4 Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin.....	29
Lampiran 5 Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit rawat inap RSUD dr. Zainoel Abidin	30
Lampiran 6 Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instalasi penunjang RSUD dr. Zainoel Abidin	31
Lampiran 7 Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pasien rawat jalan RSUD dr. Zainoel Abidin	32
Lampiran 8 Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ruang intensif RSUD dr. Zainoel Abidin	33
Lampiran 9 Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ruang tindakan RSUD dr. Zainoel Abidin	34
Lampiran 10 Saran dari responden terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin.....	35
Lampiran 11 Pembagian ID kuisisioner untuk setiap enumerator	44
Lampiran 12 Foto surat izin melakukan survei	45
Lampiran 13 Foto persetujuan etik.....	47
Lampiran 14 Penjelasan sebelum survey kepuasan eksternal dan Internal di Rumah Sakit.....	48
Lampiran 15 Pernyataan kesediaan menjadi responden (<i>Informed Consent</i>).....	50
Lampiran 16 Foto-foto sebelum dan sesudah kegiatan survei.....	52

1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan komprehensif kepada individu dengan ciri-ciri khusus yang dipengaruhi oleh kemajuan ilmu pengetahuan kesehatan, perkembangan teknologi, serta kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Rumah sakit perlu terus berupaya meningkatkan mutu dan ketersediaan layanannya agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan terjangkau bagi masyarakat, dengan tujuan mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Mumu, 2015).

Mutu merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi secara berkala terhadap pelayanan kesehatan untuk memastikan bahwa mutu layanan tersebut memenuhi standar yang diharapkan dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Bustami, 2011). Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan adalah melalui pelaksanaan survei kepuasan eksternal.

Survei kepuasan eksternal menjadi suatu langkah yang penting untuk dilakukan. Selain itu, hasil dari survei tersebut juga dapat digunakan sebagai panduan bagi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin (RSUDZA) dalam merancang strategi perbaikan layanan untuk tahun-tahun mendatang. Dengan demikian, dapat terwujud peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pihak eksternal.

1.2 Tujuan

Tujuan dari survei ini meliputi:

- a. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan eksternal terhadap layanan yang disediakan oleh berbagai instalasi atau unit di RSUD dr. Zainoel Abidin di Banda Aceh.
- b. Untuk menentukan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan eksternal terhadap layanan yang diberikan di rumah sakit tersebut.

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 kepada pihak eksternal.
- b. Analisis mutu pelayanan dan pemetaan kinerja berbagai unit kerja 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 2024; 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 menggunakan jasa atau pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin (pasien).
- b. Petugas adalah karyawan yang bekerja di RSUD dr. Zainoel Abidin seperti staf administrasi, dokter tetap, apoteker, perawat, perekam medis, ahli gizi dan lainnya.

2

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Pengertian Kepuasan Eksternal (Pasien)

Kepuasan pasien adalah suatu konsep yang mencerminkan evaluasi subjektif dari pasien dan keluarganya terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini juga dianggap sebagai indikator kinerja rumah sakit, sebagaimana disebutkan oleh Al-Abri et al. (2014) dan Alsayali et al. (2019). Ketika pasien menyatakan pengalaman positif mereka terhadap pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks pelayanan keperawatan, dan mengekspresikan perilaku positif terkait dengan pelayanan tersebut, ini dapat diartikan sebagai indikasi bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti yang dinyatakan oleh Purnomo (2002).

Kepuasan pasien sebagian besar bergantung pada perbandingan antara apa yang mereka harapkan dari pelayanan kesehatan dan apa yang mereka rasakan setelah menerima pelayanan tersebut. Jika pelayanan kesehatan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien, maka mereka akan merasa puas, sesuai dengan konsep yang diungkapkan oleh Pohan (2007).

Kepuasan pasien adalah pengalaman subjektif yang bersifat individual dan dapat bervariasi antara pasien satu dengan yang lainnya (Rangkuti, 2006). Ini juga dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas pelayanan yang diterima, responsifitas pemberi pelayanan, kecepatan dalam memberikan layanan, prosedur-prosedur yang diikuti, serta sikap dan perilaku staf kesehatan, sesuai dengan penelitian yang dikutip oleh Ruggieri et al. (2018) dan Chen et al. (2017).

2.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah segala usaha yang dilakukan secara individu atau kolaboratif dalam sebuah organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat secara umum. Definisi ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2010 (DepKes RI, 2010).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bidang kesehatan memiliki peran yang sangat penting. SPM kesehatan adalah pedoman yang mengatur jenis dan tingkat mutu pelayanan dasar yang harus disediakan oleh pemerintah dan harus dapat diakses oleh setiap warga negara sebagai hak dasar. Konsep ini ditegaskan oleh Kementerian Kesehatan pada tahun 2019. SPM kesehatan bertujuan untuk memastikan bahwa semua individu memiliki akses minimal terhadap pelayanan kesehatan yang esensial untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka.

2.3 Unsur Indeks Kepuasan Eksternal Terhadap Pelayanan Rumah Sakit

Untuk kepuasan terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin, item pertanyaan pada kuisisioner tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan. Komponen pertanyaan dalam kuisisioner 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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 unit rawat inap, pasien instalasi penunjang, pasien unit rawat jalan, pasien unit rawat intensif, dan pasien unit ruang tindakan).

3.3 Lokasi dan Waktu

RSUD dr. Zainoel Abidin menjadi lokasi survei untuk kepuasan eksternal. Waktu pelaksanaan survei dilakukan dari tanggal Agustus – November 2024.

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 dan Kerahasiaan Informasi

Untuk mendapatkan luaran yang diharapkan, instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuisisioner yang diisi oleh responden melalui interview (*interview administrative questioner*). 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. Setiap informasi yang diperoleh dari responden dijaga kerahasiaannya. Hal ini tersampaikan saat penjelasan sebelum persetujuan dan tertulis pada informed consent untuk setiap responden. Kemudian, setiap nama responden pada kuisisioner diganti dengan kode ID. Hal ini dilakukan untuk merahasiakan informasi responden. Informasi yang diperoleh dari peneliti/enumerator diisi melalui *google form* dan tersimpan di *google drive* di mana antara enumerator satu dengan yang lain tidak dapat mengetahui jawaban dari setiap responden. Pada proses analisa, informasi yang dianalisis disesuaikan dengan ID yang diperoleh.

3.6 Penentuan Jumlah Responden

Pada survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan RSUDZA, *multistage sampling* digunakan dalam penelitian ini. Teknik penarikan sampel ini merupakan suatu metode penarikan sampel yang menggunakan kombinasi dua atau lebih metode pengambilan sampel yang berbeda. *Cluster sampling* digunakan pada tahap awal untuk memperoleh responden berdasarkan keterwakilan setiap unit dengan konsep proporsi. Ini memberikan peluang (*probability*) pada setiap unit pelayanan untuk menjadi unit sampel pada survei ini.

Selanjutnya, teknik lanjutan digunakan. Teknik penarikan responden untuk responden di rawat inap dan rawat intensif menggunakan *purposive sampling* sedangkan teknik pengambilan responden untuk rawat jalan, ruang tindakan, dan instalasi penunjang dan menggunakan *accidental sampling*.

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, dan pasien ruang instalasi penunjang). Jumlah responden untuk survei kepuasan eksternal berjumlah 1.029 orang.

Rumus Krejcie and Morgan digunakan untuk menentukan jumlah responden pada survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin dan survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel. Secara matematis, rumus untuk menentukan jumlah sampel tersebut adalah sebagai berikut.

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Dimana jumlah sampel (*S*) dihitung menggunakan beberapa parameter penting. Salah satunya adalah lambda λ^2 , yang berperan sebagai faktor pengali dengan derajat kebebasan sebesar 1 dan taraf kesalahan sebesar 5%. Selain itu, terdapat populasi (*N*) yang menjadi dasar perhitungan, dengan asumsi bahwa distribusi data mengikuti pola normal, di mana *P* ditetapkan sebesar 0,5. Tingkat kesalahan atau margin error yang digunakan adalah 0,05. Untuk melengkapi perhitungan, nilai *Q* ditentukan sebagai 1 dikurangi *P*.

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

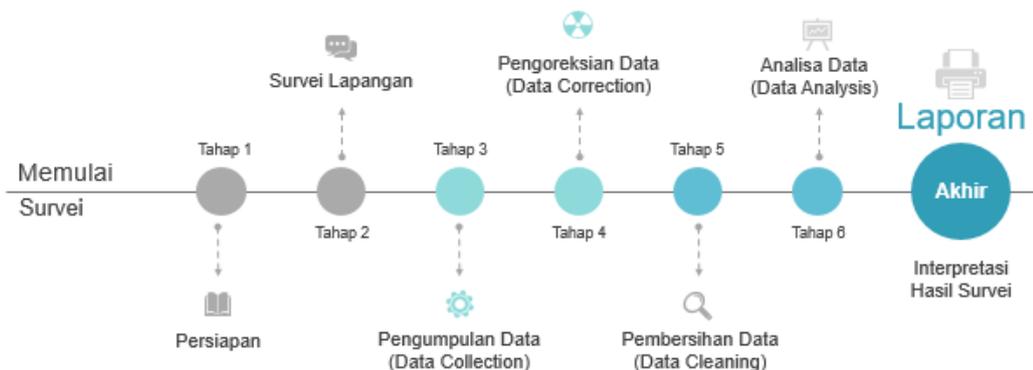
Tabel 3.1 Kriteria responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin

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

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 Pengumpulan Data

Untuk menjamin jawaban yang diisi oleh responden benar dan sesuai dengan pedoman kuisisioner, maka jawaban tersebut 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 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*).

3.10 Teknik Analisa Data

Survei ini menggunakan analisa deskriptif kualitatif sebagai teknik analisa data. Secara spesifik terdapat dua analisa data yaitu univariat dan bivariat. Analisa univariat adalah untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan, sedangkan analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Data yang telah selesai proses pembersihan (*data cleaning*) ditabulasi baik secara umum maupun berdasarkan unit kerja. Analisa data survei kepuasan eksternal dianalisis menggunakan perangkat lunak statistika. Indeks kepuasan eksternal tersebut dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} = N$$

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Untuk mengetahui apakah data yang dianalisa terdistribusi normal, maka digunakan pengujian distribusi normal dengan rumus distribusi normal berikut:

$$f(x) = \frac{1}{\sigma\sqrt{2\pi}} e^{-\frac{1}{2}\left(\frac{x-\mu}{\sigma}\right)^2}$$

Keterangan beberapa simbol penting dalam perhitungan statistik meliputi π , yang merupakan konstanta dengan nilai 3,14, dan e , yaitu bilangan eksponensial dengan nilai 2,718. Selain itu, μ digunakan untuk menunjukkan rata-rata (mean) dari data, sementara σ merepresentasikan simpangan baku dari data yang berdistribusi normal.

Untuk mengetahui apakah dua variabel yang diuji berkorelasi atau tidak, maka digunakan rumus Kendall Tau berikut:

$$\tau = \frac{2S}{n(n-1)} = \frac{2(C-D)}{n(n-1)}$$

Keterangan beberapa simbol yang digunakan adalah sebagai berikut: S merepresentasikan statistik untuk jumlah konkordansi dan diskordansi. C menunjukkan banyaknya pasangan konkordansi, yaitu pasangan yang dianggap wajar, sedangkan D menggambarkan banyaknya pasangan diskordansi, yaitu pasangan yang dianggap tidak wajar. Terakhir, n menyatakan jumlah total pasangan data X dan Y .

Untuk mendapatkan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan maka pada survei kepuasan eksternal tahun 2024, maka nilai interval (NI) dan nilai interval konversi (NIK) menggunakan acuan sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.2 (Kepmen, 2017).

Tabel 3.2 Konversi nilai persepsi kriteria kepuasan eksternal tahun 2024

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 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 – 100,00	A	Sangat Baik

4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Pada Survei Kepuasan Eksternal

Berdasarkan perhitungan dalam 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

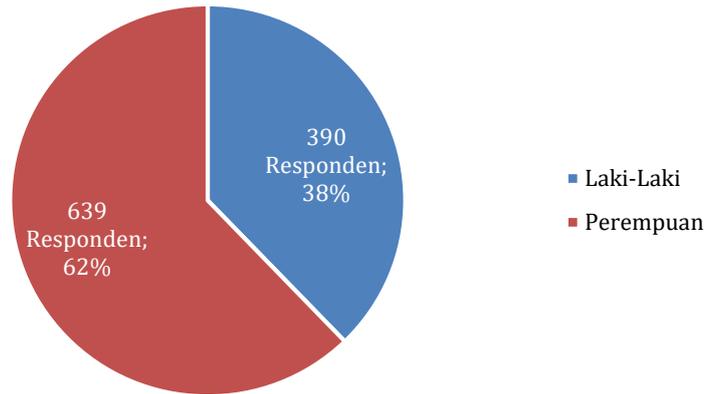
No	Survei	Unit Rawat	Jumlah Responden
1	Survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin	Unit Rawat Inap	216
		Instalasi Penunjang	372
		Unit Rawat Jalan	258
		Unit Rawat Intensif	35
		Unit Ruang Tindakan	148
		Total	1.029

Jumlah responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin adalah 1.029 responden. Informasi secara lengkap tentang jumlah responden untuk setiap instalasi/unit dapat dilihat pada lampiran 1.

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

1. Jenis Kelamin Responden

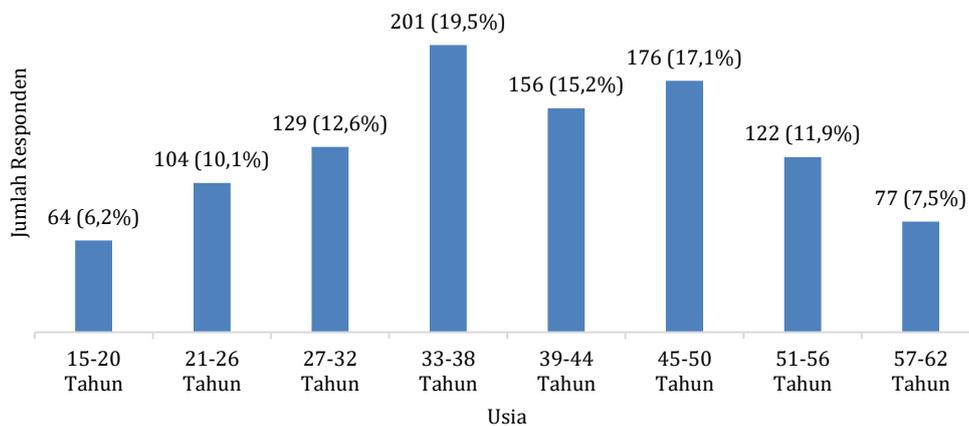
Dari hasil survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh informasi bahwa terdapat 639 (62%) responden berjenis kelamin perempuan dan 390 (38%) responden berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa responden berjenis kelamin perempuan mendominasi jumlah responden dalam kedua survei kepuasan eksternal ini. Secara visualisasi, perbandingan responden berdasarkan jenis kelamin untuk setiap hasil survei kepuasan eksternal dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin

2. Usia Responden

Distribusi usia responden untuk survei kepuasan eksternal berbeda-beda. Pada survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin, Usia 33-38 tahun merupakan usia yang memiliki frekuensi tertinggi di survei ini, yaitu sebanyak 201 responden (19,5%), kemudian diikuti oleh usia 45-50 tahun sebanyak 176 responden (17,1%), usia 39-44 tahun sebanyak 156 responden (15,2%), usia 27-32 tahun sebanyak 129 responden (12,6%), usia 51-56 tahun sebanyak 122 responden (11,9%), usia 21-22 tahun sebanyak 104 responden (10,1%), usia 57-62 tahun sebanyak 77 responden (7,5%), hingga usia dengan frekuensi terendah terdapat pada usia 15-20 tahun sebanyak 64 responden (6,2%). Secara visualisasi, perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kedua survei tersebut dapat dilihat pada gambar 4.2.

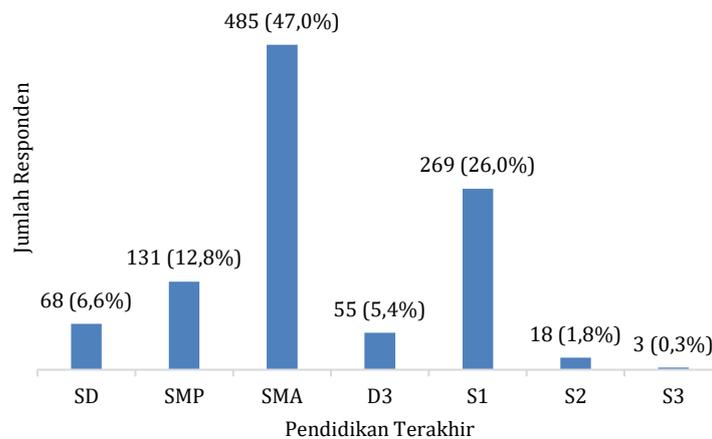


Gambar 4.2 Perbandingan jumlah responden berdasarkan kategori usia untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin

3. Pendidikan Terakhir Responden

Dari hasil survei eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel diperoleh informasi bahwa mayoritas responden didominasi dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat. Terdapat 485 responden (47,0%) untuk survei kepuasan terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin. Kemudian, dominasi selanjutnya diikuti oleh S1 sederajat sejumlah 269 responden (26,0%). Visualisasi distribusi secara rinci dapat dilihat pada gambar 4.3. Dominasi tertinggi dimulai

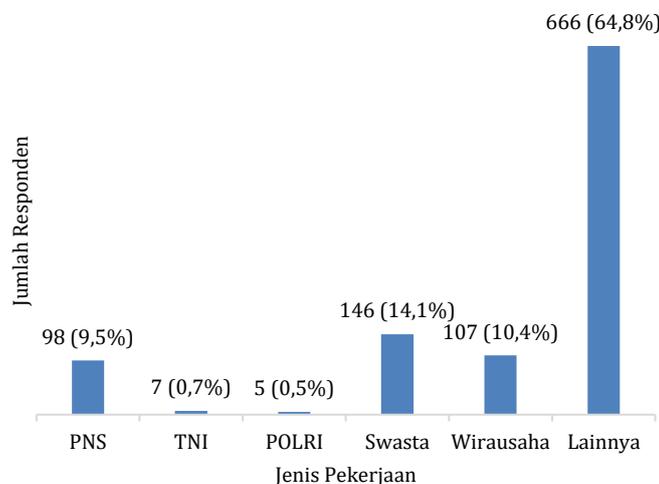
dari tingkat pendidikan SMA/Sederajat, D3 (Diploma III), SMP/Sederajat, SD/Sederajat, S1 sederajat, S3 (Strata III), dan diakhiri oleh S2 (Strata II).



Gambar 4.3 Perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin

4. Jenis Pekerjaan Responden

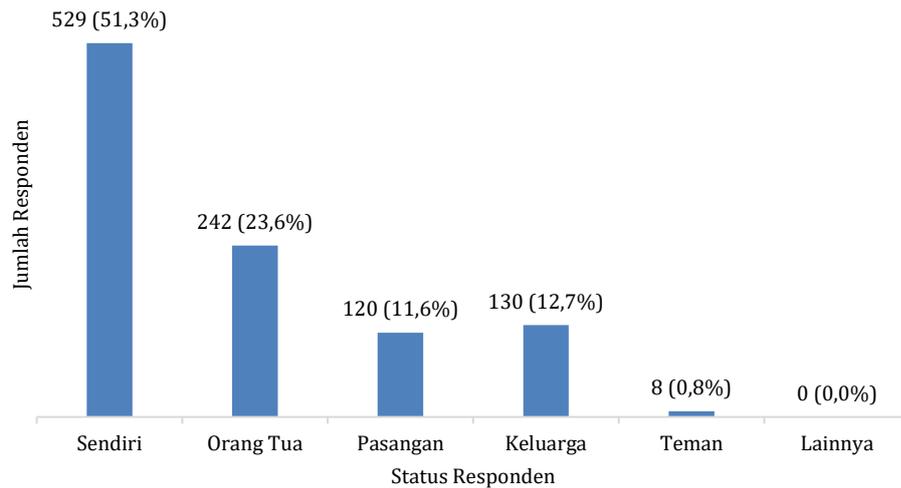
Dilihat dari jenis pekerjaan responden, pekerjaan dengan kategori lainnya merupakan jenis pekerjaan yang paling banyak dimiliki responden. Jumlah jenis pekerjaan dengan kategori lainnya untuk hasil survei ini adalah 666 responden (64,8%). Jenis pekerjaan yang paling rendah dimiliki yaitu POLRI dengan jumlah 5 responden (0,5%). Informasi lebih rinci terkait distribusi jenis pekerjaan yang dimiliki responden dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4.4 Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.

5. Status Responden

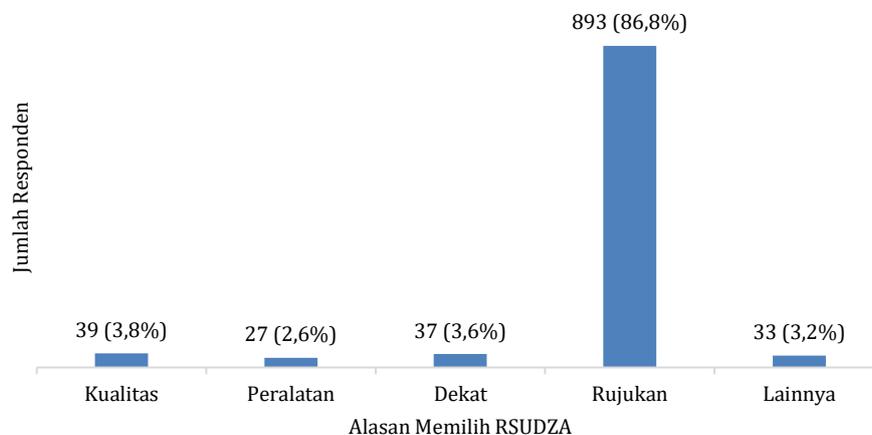
Dilihat dari status responden untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin, status responden sebagai sendiri (pasien) mendominasi pada survei ini berjumlah 529 responden (51,3%). Selanjutnya berurutan, diikuti responden dengan status Orang Tua sebanyak 242 responden (23,6%), status Keluarga sebanyak 130 responden (12,7%), status Pasangan sebanyak 120 responden (11,6%), status Teman sebanyak 8 responden (0,8%) dan status Lainnya sebanyak 0 responden (0%) . Gambaran informasi tersebut dapat di lihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Perbandingan jumlah responden berdasarkan status responden untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.

6. Alasan Memilih RSUDZA

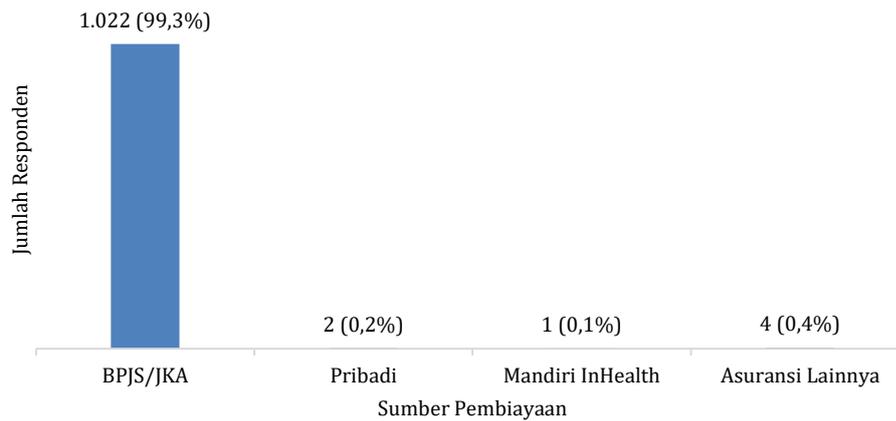
Dilihat dari alasan memilih RSUDZA untuk survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin, alasan Rujukan merupakan alasan yang paling mendominasi pada survei ini dengan jumlah 893 responden (86,6%). Selanjutnya secara berurutan alasan Kualitas dengan jumlah kedua terbanyak dengan jumlah 39 responden (3,8%), alasan Dekat dengan rumah dengan jumlah 37 responden (3,6%), alasan karena lainnya dengan jumlah 33 responden (3,2%), dan alasan Peralatan sebanyak 27 responden (2,6%). Adapun visualisasi dari data ini dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 4.6 Perbandingan jumlah responden berdasarkan alasan memilih RSUDZA untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.

7. Sumber Biaya

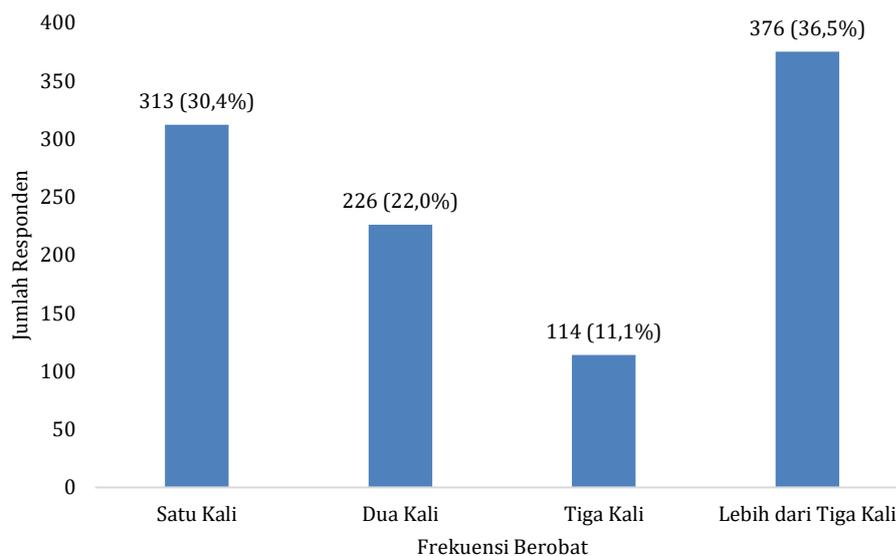
Dari hasil survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden didominasi dengan sumber pembiayaan BPJS/JKA dengan jumlah 1.022 responden (99,3%), sedangkan secara berurutan sumber pembiayaan Asuransi lainnya (Manulife, Jiwasraya, Prudential, dll) dengan jumlah 4 responden (0,4%), sumber pembiayaan Pribadi dengan jumlah 2 responden (0,2%), dan sumber pembiayaan Mandiri InHealth dengan jumlah 1 responden (0,1%). Adapun visualisasi dari data ini dapat dilihat pada gambar 4.7.



Gambar 4.7 Perbandingan jumlah responden berdasarkan sumber pembiayaan untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.

8. Frekuensi Berobat di RSUDZA

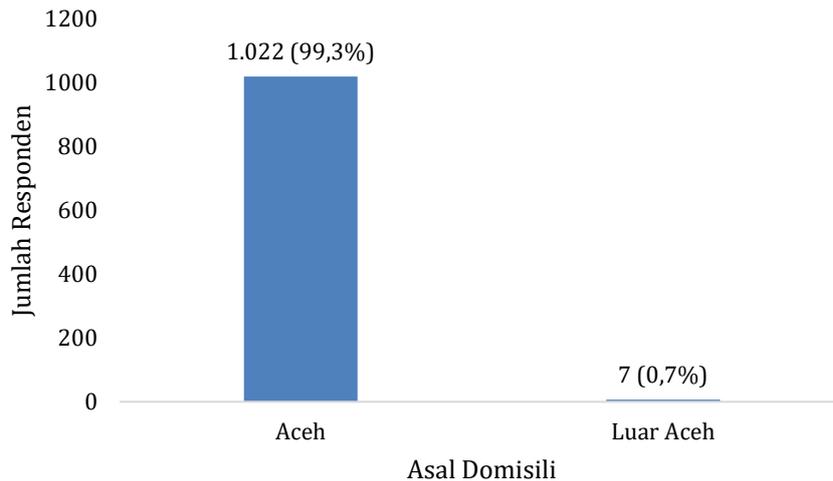
Dari hasil survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin, diperoleh informasi bahwa frekuensi berobat “Lebih dari Tiga Kali” merupakan frekuensi terbanyak dari 4 kategori frekuensi berobat dengan jumlah sebanyak 376 responden (36,5%). Adapun secara mendetail data tersebut dapat dilihat pada gambar 4.8.



Gambar 4.8 Perbandingan jumlah responden berdasarkan Frekuensi Berobat untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin.

9. Asal Domisili

Dari hasil survei kepuasan eksternal terhadap asal domisili di RSUD dr. Zainoel Abidin, diperoleh informasi bahwa responden berasal dari Aceh dominan berobat di RSUDZA dari pada yang di Luar Aceh, dengan jumlah responden sebanyak 1.022 responden (99,32%). Adapun secara mendetail data data tersebut dapat dilihat pada gambar 4.9.



Gambar 4.9 Perbandingan jumlah responden berdasarkan asal domisili untuk kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin

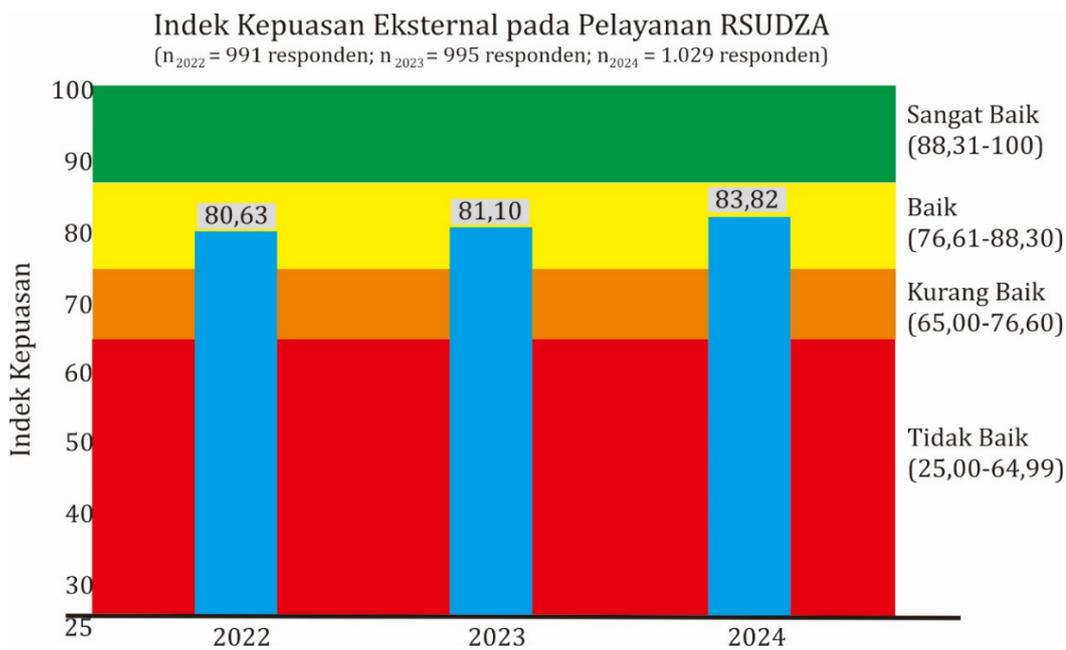
10. Hasil Survei Kepuasan Eksternal

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin pada Tahun 2024 diperoleh informasi bahwa total nilai IKM dari 5 unit pelayanan yang terdapat di RSUD dr. Zainoel Abidin adalah 83,82 dengan Mutu Pelayanan B (Baik). Selanjutnya, pada laporan ini juga dilakukan perbandingan IKM untuk unit pelayanan di tiga tahun sebelumnya, yaitu pada tahun 2023, hingga 2022 di mana mutu pelayanan setiap tahunnya adalah sebesar 81,10, dan 80,63 dengan Mutu Pelayanan B (Baik). Adapun tabel perbandingan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Perbandingan IKM Unit Pelayanan RSUDZA Tahun 2022-2024

IKM Unit Pelayanananan (Tahun 2022)			IKM Unit Pelayanananan (Tahun 2023)			IKM Unit Pelayanananan (Tahun 2024)		
Nilai Interval	Nilai	Mutu Pelayanan	Nilai Interval	Nilai	Mutu Pelayanan	Nilai Interval	Nilai	Mutu Pelayanan
3,23	80,63	B (Baik)	3,24	81,10	B (Baik)	3,35	83,82	B (Baik)

Sedangkan visualisasi secara mendetail antara perbandingan IKM Unit Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin ditahun 2022-2024 dapat dilihat pada Gambar 4.10 dibawah.



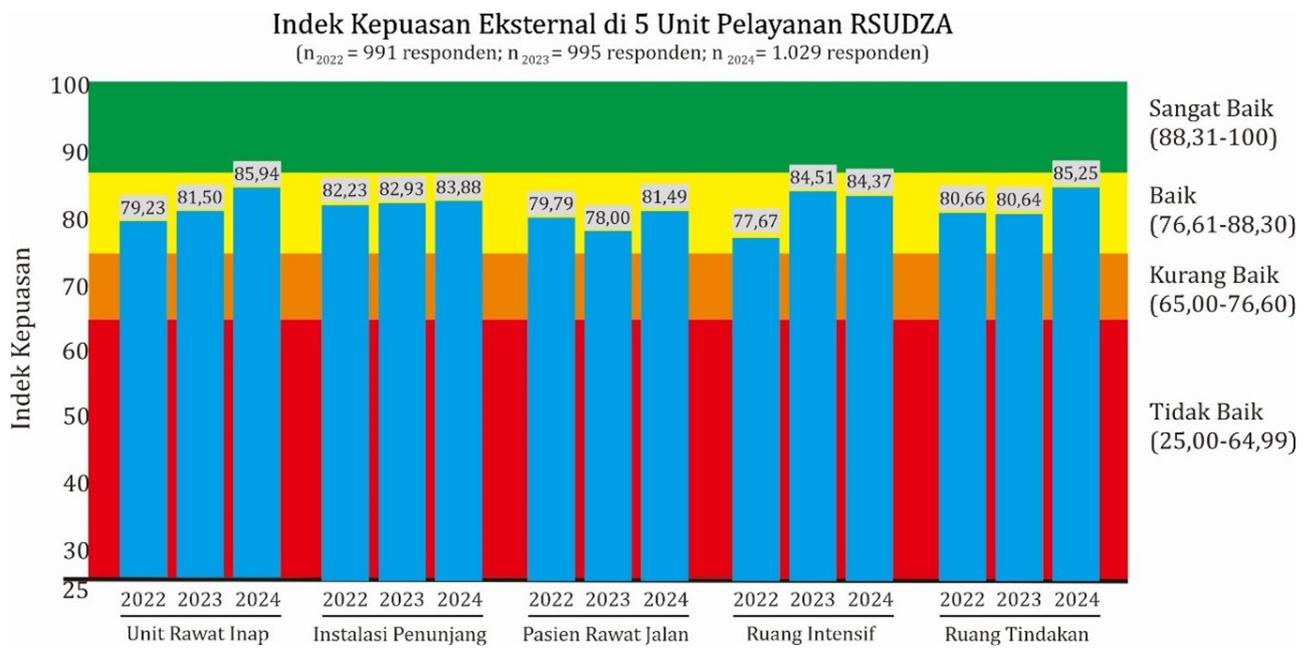
Gambar 4.10 Perbandingan IKM Unit Pelayanan RSUDZA Tahun 2022-2024

Pada penelitian ini, dilakukan juga penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan IKM pada 5 (lima) unit di RSUD dr. Zainoel Abidin Tahun 2024. Berdasarkan hasil analisa tersebut diperoleh informasi Unit Rawat inap memiliki nilai IKM yang paling tinggi yaitu 85,94 dengan Mutu Pelayanan B (Baik). Sedangkan Pasien Rawat Jalan memiliki nilai IKM terendah dengan nilai IKM 84,37 dengan Mutu Pelayanan B (Baik). Adapun nilai IKM 5 unit pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin ini dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 IKM 5 Unit Pelayanan RSUDZA Tahun 2024 (n = 1.029 responden)

No.	Unit Kerja	Nilai Rata-rata	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Unit Rawat Inap	3,44	85,94	B	Baik
2	Instalasi Penunjang	3,36	83,88	B	Baik
3	Pasien Rawat Jalan	3,26	81,49	B	Baik
4	Ruang Intensif	3,37	84,37	B	Baik
5	Ruang Tindakan	3,41	85,25	B	Baik

Secara visualisasi perbandingan indek kepuasan masyarakat (eksternal) di RSUDZA pada tahun 2022-2024 dapat dilihat pada Gambar 4.11.



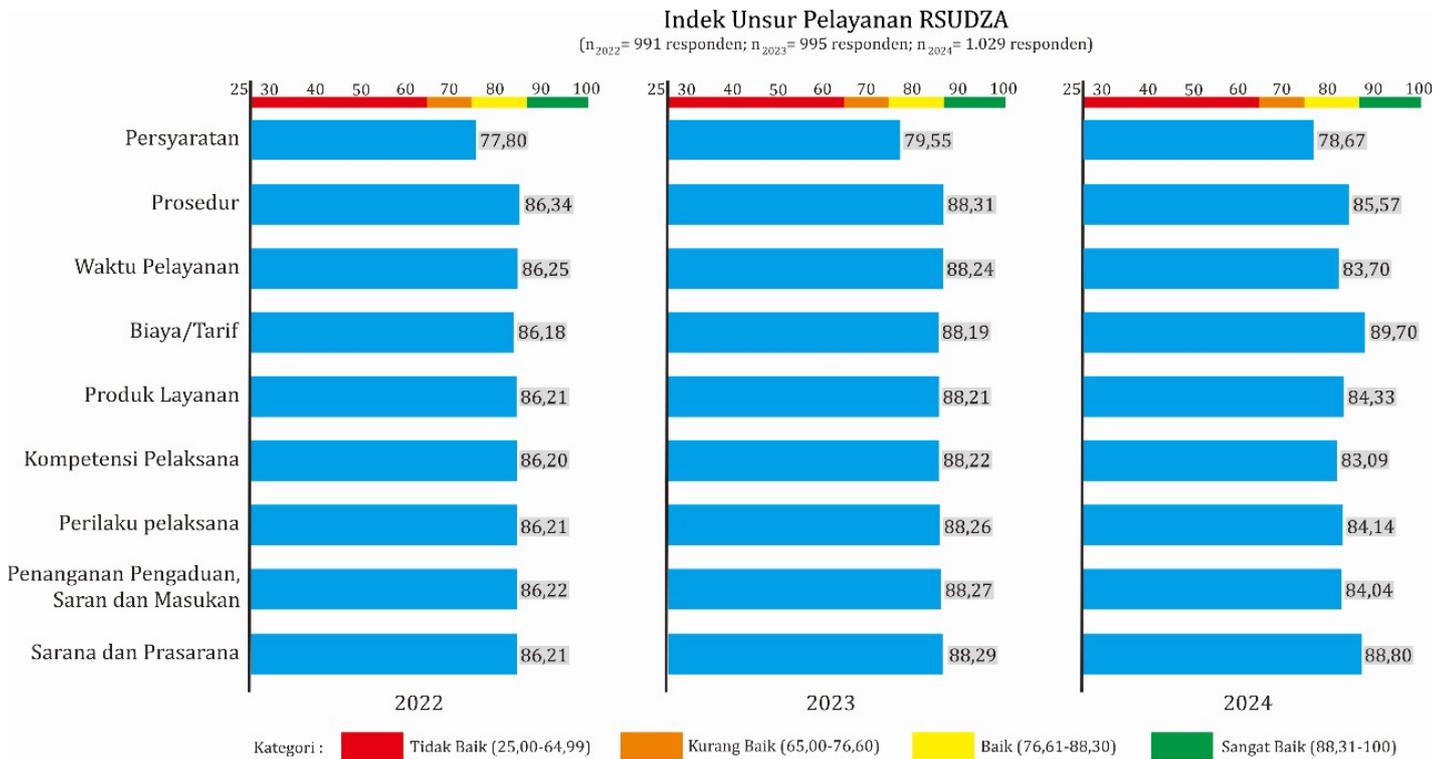
Gambar 4.11 Indek kepuasan masyarakat (eksternal) di RSUDZA pada tahun 2024

Selanjutnya, pada survei kepuasan eksternal RSUD dr. Zainoel Abidin Tahun 2024 terdapat 9 unsur pelayanan yang ditanyakan melalui kuesioner. Pada Tabel 4.4. dapat dilihat bahwa unsur Biaya/tarif (U4) mendapatkan nilai rata-rata dan nilai interval tertinggi dari 9 unsur pelayanan, dengan nilai 3,59 dan 89,70. Sedangkan unsur yang memiliki nilai interval terendah adalah di unsur Persyaratan (U1) dengan nilai 3,15 dan 78,67.

Tabel 4.4 Nilai Unsur Pelayanan RSUDZA Tahun 2024 (n = 1.029 responden)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,15	78,67	B	Baik
U2	Prosedur	3,42	85,57	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,35	83,70	B	Baik
U4	Biaya/tarif	3,59	89,70	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3,37	84,33	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,32	83,09	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,37	84,14	B	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,36	84,04	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,55	88,80	A	Sangat Baik

Secara visualisasi perbandingan nilai unsur pelayanan di RSUDZA pada tahun 2022-2024 dapat dilihat pada Gambar 4.12



Gambar 4.12 Nilai unsur pelayanan di RSUDZA pada tahun 2022-2024

Selanjutnya dalam analisis bivariat, tahapan awal adalah melakukan uji Kolmogorov-Smirnov untuk melihat kenormalan data. Berdasarkan hasil dari uji tersebut, diperoleh informasi bahwa semua variabel tidak berdistribusi normal. Informasi lengkap terkait dengan hasil kenormalan data dapat dilihat pada Tabel 4.5.

11. Analisis Inferensial Pada Survei Kepuasan Eksternal

Tabel 4.5 Uji Distribusi Normal Menggunakan Kolmogorov-Smirnov (n = 1.029 responden)

No.	Variabel	Statistik	p-Value	Keputusan
1	Umur	0,058	0,000	Tidak Berdistribusi Normal
2	Pendidikan	0,284	0,000	Tidak Berdistribusi Normal
3	Frekuensi Berobat	0,242	0,000	Tidak Berdistribusi Normal
4	Tingkat Kepuasan	0,425	0,000	Tidak Berdistribusi Normal

Berdasarkan hasil tersebut, Uji Kendall Tau digunakan untuk melihat korelasi dari dua variabel ordinal pada penelitian ini karena data untuk semua unsur tidak berdistribusi normal. Sehingga penggunaan uji non-parametrik digunakan dalam analisis korelasi. Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel demografi yaitu Umur, Pendidikan, dan Frekuensi Berobat yang digunakan untuk melihat korelasi terhadap variabel tingkat kepuasan yang diperoleh dari nilai rata-rata dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan. Pemilihan tiga variabel tersebut didasarkan pada kemungkinan hubungan variabel. Secara detail, hasil korelasi dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Uji Korelasi Terhadap Tingkat Kepuasan (n = 1.029 responden)

No.	Variabel	Correlation Coefficient	p-value	Keputusan
1	Umur	-0.027	0,287	Tidak Berhubungan
2	Pendidikan	-0,090	0,004	Berhubungan
3	Frekuensi Berobat	-0,055	0,055	Tidak Berhubungan

Selanjutnya, berdasarkan hasil korelasi pada tabel 4.6 diperoleh informasi bahwa hanya variabel Pendidikan yang memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan. Dengan kata lain, semakin tinggi pendidikan responden, maka semakin rendah tingkat kepuasannya, adapun rencana tindak lanjut terkait perbaikan SKM, dapat dilihat pada tabel 4.7.

12. Tindak Lanjut Pada Survei Kepuasan Eksternal

Tabel 4.7 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Mempermudah dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengurusan di rumah sakit dengan mengurangi serta menyederhanakan persyaratan yang dibutuhkan untuk kelancaran prosedur administratif dan manajemen di dalam institusi medis tersebut.	Sepanjang tahun	Manajemen RSUD dr. Zainoel Abidin

13. Saran atau Masukan dari Responden

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:

- a. Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin dapat mempermudah prosedur pelayanan.
 - "Prosedur antrian harus diperbaiki. [ID:727]"
 - "permudah prosedur pelayanan. [ID:899]"
- b. Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin dapat terus meningkatkan waktu dalam memberikan pelayanannya.
 - "kurangnya kecepatan dalam pelayanan diharapkan untuk petugas lebih cepat lagi dalam kecepatan waktunya. [ID:308]."
 - "prosedur dan fasilitas baik, namun ada baiknya bila waktu tunggu di perpendek. [ID:834]"
- c. Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin dapat terus meningkatkan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - "Pertahankan dan tingkatkan, SDM harus sering dilatih InsyaAllah five stars hospital syariah pertama aamiin [ID:179]"
 - "petugasnya harus lebih ramah dan murah senyum, tingkatkan SOP petugas [ID:668]"
- d. Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin dapat terus memperbaiki perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
 - ""CS tidak open terhadap pasien, ditingkatkan keramahan, sopan dan santunnya [ID:84]"
 - "Kalau bisa petugas pelayanan lebih sopan dan ramah terhadap pengunjung/pasien [ID:467]"

"petugas farmasi masih sering emosi/tidak ramah [ID:798]"

- e. Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin dapat terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.

"AC kurang berfungsi, tenaga kesehatan mungkin kurang, ada hal-hal yang harus ditunggu dalam mendapatkan pelayanan [ID:43]"

"Diharapkan kamarnya lebih banyak agar pasien lebih cepat ditangani [ID:147]"

- f. Diharapkan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin dapat terus memperbaiki penanganan pengaduan pengguna layanan

"Waktu menunggu agak lama, kurangnya SDM rumah sakit, sehingga perlu menambah tenaga petugas, fasilitas perlu ditingkatkan, layanan pengaduan harus ditingkatkan [ID:724]"

5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Terdapat beberapa kesimpulan dalam survei ini, yaitu:

1. Berdasarkan hasil survei kepuasan eksternal pada 1.029 responden terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh informasi bahwa nilai IKM Unit Pelayanan mendapatkan mutu pelayanan dengan nilai 83,82 dan predikat "B (Baik)".
2. Berdasarkan nilai IKM untuk 5 Unit Pelayanan RSUDZA secara keseluruhan mendapat nilai mutu pelayanan B (Baik).
3. Berdasarkan uji korelasi terhadap tingkat kepuasan diketahui bahwa hanya variabel pendidikan yang berkorelasi dengan tingkat kepuasan.

5.2. Saran

Terdapat beberapa kesimpulan dalam survei ini, yaitu:

1. RSUD dr. Zainoel Abidin disarankan untuk tetap menjaga prestasi yang telah diraih dan terus meningkatkan kualitas layanan mereka agar lebih baik pada tahun mendatang.
2. Pihak RSUD dr. Zainoel Abidin sebaiknya mempertimbangkan masukan dari pihak eksternal sebagai salah satu faktor dalam merumuskan strategi kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan di tahun berikutnya.

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.
- Alsayali, M. M., Al-Sahafi, A., Mandoura, N., Shah, H. B. U., Rashid, O. A. A., AlSharif, K., & Mohammad, A. I. (2019). Patients' Satisfaction after Primary Health Care Centers' Integration with Ministry of Health Hospitals, Jeddah. *Journal of epidemiology and global health*, 9(2), 135.
- 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.
- 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.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Jumlah responden untuk setiap instalasi/unit di RSUD dr. Zainoel Abidin

Tabel 1. Jumlah responden untuk pasien rawat Inap

No	Unit Kerja	Populasi Jumlah Bed)	Jumlah Maksimal Bed Terisi (60%)	Jumlah Responden
1	Raudhah 1	28	17	8
2	Raudhah 2	28	17	8
3	Raudhah 3	28	17	8
4	Raudhah 4	28	17	8
5	Raudhah 5	28	17	8
6	Raudhah 6	29	17	8
7	Raudhah 7	29	17	8
8	Aqsa 1	9	5	2
9	Aqsa 2	28	17	7
10	Aqsa 3	29	17	7
11	AQSHA 1 STROKE	9	5	2
12	Ruang Rawat Jantung dan Paru (shafa)	26	16	7
13	Ruang THT dan Mata (Nabawi)	28	17	7
14	Mina 1	28	17	7
15	Mina 2	28	17	7
16	Arafah 1	25	15	7
17	Arafah 2	15	9	4
18	ARAFAH 2 (ROOMING IN)	28	17	7
19	Arafah 3	28	17	7
20	Tursina 1 (Oncologi Anak)	10	6	3
21	Tursina 1 (Thalasemia)	20	12	5
22	Tursina 2 (Khemoterapi)	32	19	8
23	THURSINA 3	39	23	10
24	Marwah (Ruang PTT)	27	16	7
25	Marwah (Ruang MDR)	6	4	2
26	MARWAH (TB PARU)	20	12	5
27	Zamzam 1	18	11	5
28	Zamzam 2	17	10	4
29	Zamzam 3	15	9	4
30	Zamzam 4	18	11	5
31	ISOLASI PINERE	30	18	8
32	Ruang Rawat Bayi (Perinatologi)/ NICU	41	25	11
33	Ruang ICU 1	8	5	2
34	Ruang RHCU/ RICU	7	4	2
35	AJWA 1	22	13	6

36	AJWA 2	6	4	2
Total		815	490	216

Tabel 2. Jumlah responden untuk pasien rawat Jalan

No	Unit Kerja	Populasi (Rata2 Perbulan)	Populasi Rata-Rata Perhari	Jumlah Responden
1	Poli Kebidanan	784	26	9
2	Poli Mata	1.638	55	18
3	Poli PTT	302	10	3
4	Poli THT	781	26	9
5	Poli Bedah	2.647	88	27
6	Poli Ortopedi	1.248	42	13
7	Poli Penyakit Dalam	2.443	81	27
8	Poli Kulit Kelamin	865	29	10
9	Poli Jiwa	134	4	1
10	Poli VCT	195	7	2
11	Poli Endokrin	2.107	70	23
12	Poli Anak	1.542	51	17
13	Poli Saraf	2.894	96	32
14	Poli Jantung	2.871	96	32
15	Poli Paru	529	18	6
16	Poli Gigi dan Mulut	1.263	42	14
17	Poli Anestesi	448	15	5
18	Poli Geriatri	29	1	0
19	Poli Gabungan 1	523	17	6
20	Poli Gabungan 2	347	12	4
Total		23.591	786	258

Tabel 3. Jumlah responden untuk pasien ruang Intensif

No	Unit Kerja	Populasi (Jumlah Bed)	Jumlah Maksimal Bed Terisi (60%)	Jumlah Responden
1	Ruang ICU Jantung (ICU 2)	4	2	3
2	Ruang ICCU	6	4	4
3	Ruang HCU Medical	12	7	6
4	Ruang HCU Surgical	12	7	6
5	Ruang NICU	16	10	9
6	Ruang PICU	14	8	7
Total		64	38	35

Tabel 4. Jumlah responden untuk pasien instalasi penunjang

No	Unit Kerja	Populasi Rata-Rata Perhari	Jumlah Responden Setiap Ruangan
1	Laboratorium	5.023	167
2	Radiologi	165	6
3	Farmasi	4.611	154
4	Rekam Medik	1.229	41
5	Rehabilitasi Medik	82	3
Total		11.110	371

Tabel 5. Jumlah responden untuk pasien ruang tindakan

No	Unit Kerja	Populasi Rata-Rata Perhari	Jumlah Responden Setiap Ruangan
1	IGD	117	72
2	Hemodialisa	78	48
3	Kamar Bersalin	1	1
4	Endoskopi & Bronchoscopy	4	2
5	Bedah Sentral	39	24
6	Ruang Cath Lab	1	1
Total		240	148

Tabel 6. Jumlah responden untuk kuesioner eksternal

No.	Unit Kerja	Jumlah Responden
1	Rawat Inap	216
2	Rawat Jalan	258
3	Ruang Intensif	35
4	Instalasi Penunjang	372
5	Ruang Tindakan	148
Total		1.029

Lampiran 2 Kuisisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin

Enum :

ID: _____

**KUEISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN KOTA BANDA ACEH**

Tanggal Survei :

Jam Survei: 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

- Jenis Kelamin LAKI-LAKI PEREMPUAN Usia Tahun
- Pendidikan Terakhir SD SMP SMA D3 S1 S2 S3
- Pekerjaan Utama PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA..... (sebutkan)
- Hubungan dengan Pasien SENDIRI ORANG TUA PASANGAN KELUARGA
 TEMAN LAINNYA..... (sebutkan)
- Alasan memilih RSUDZA KUALITAS PERALATAN DEKAT RUJUKAN
 LAINNYA..... (sebutkan)
- Sumber Pembiayaan BPJS/JKA PRIBADI MANDIRI InHEALTH
 ASURANSI (MANULIFE, JIWASRAYA, PRUDENTIAL, DLL)
- Frekuensi Berobat di RSUDZA SATU KALI DUA KALI TIGA KALI
 LEBIH DARI TIGA KALI
- Asal Domisili (Sesuai KTP) ACEH LUAR ACEH
..... (misal: Kota Banda Aceh, Kabupaten Aceh Barat, dll)
- Jenis Layanan yang diterima (misal: Rawat Inap, Rawat Inap Intensif, Rawat Jalan, Ruang Tindakan, Instalasi Penunjang)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?		2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
	P *)		P *)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak mudah	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang mudah	2
c. Sesuai	3	c. Mudah	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan		4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	

pelayanan?	1
a. Tidak mudah	2
b. Kurang mudah	3
c. Mudah	4
d. Sangat mudah	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P *)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *)
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4

Saran/Masukan:

P) diisi oleh enumerator*

Lampiran 3 Distribusi jawaban kuisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin berdasarkan pertanyaan

Pertanyaan 1				
	Persepsi	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Valid	Tidak sesuai	0	0,0	0,0
	Kurang sesuai	52	5,1	5,1
	Sesuai	774	75,2	80,3
	Sangat sesuai	203	19,7	100,0
	Total	1.029	100,0	

Pertanyaan 2				
	Persepsi	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Valid	Tidak Mudah	5	0,5	0,5
	Kurang Mudah	34	3,3	3,8
	Mudah	511	49,7	53,4
	Sangat mudah	479	46,6	100,0
	Total	1.029	100,0	

Pertanyaan 3				
	Persepsi	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Valid	Tidak cepat	20	1,9	1,9
	Kurang cepat	150	14,6	16,5
	Cepat	311	30,2	46,7
	Sangat cepat	548	53,3	100,0
	Total	1.029	100,0	

Pertanyaan 4				
	Persepsi	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Valid	Sangat mahal	0	0,0	0,0
	Cukup Mahal	159	15,5	15,5
	Murah	106	10,3	25,8
	Gratis	764	74,2	100,0
	Total	1.029	100,0	

Pertanyaan 5				
	Persepsi	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Valid	Tidak sesuai	0	0,0	0,0
	Kurang sesuai	20	1,9	1,9
	Sesuai	605	58,8	60,7
	Sangat sesuai	404	39,3	100,0
	Total	1.029	100,0	

Pertanyaan 6				
	Persepsi	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Valid	Tidak kompeten	0	0,0	0,0
	Kurang kompeten	21	2,0	2,0
	Kompeten	654	63,6	65,6
	Sangat kompeten	354	34,4	100,0
	Total	1.029	100,0	

Pertanyaan 7				
Persepsi		Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Valid	Tidak sopan dan ramah	0	0,0	0,0
	Kurang sopan dan ramah	57	5,5	5,5
	Sopan dan ramah	539	52,4	57,9
	Sangat sopan dan ramah	433	42,1	100,0
	Total	1.029	100,0	

Pertanyaan 8				
Persepsi		Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Valid	Buruk	1	0,1	0,1
	Cukup	80	7,8	7,9
	Baik	494	48,0	55,9
	Sangat Baik	454	44,1	100,0
	Total	1.029	100,0	

Pertanyaan 9				
Persepsi		Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Valid	Tidak ada	39	3,8	3,8
	Ada tetapi tidak berfungsi	79	7,7	11,5
	Berfungsi kurang maksimal	186	18,1	29,5
	Dikelola dengan baik	725	70,5	100,0
	Total	1.029	100,0	

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
PEMERINTAH PROVINSI ACEH
NOVEMBER, 2024**

NILAI IKM
83,82

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ZAINOEL ABIDIN	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 1.029 orang
JENIS KELAMIN	: L = 390 orang/P = 639 orang
PENDIDIKAN	: SD = 68 orang
	SMP = 131 orang
	SMA = 485 orang
	DIII = 55 orang
	S1 = 269 orang
	S2 = 18 orang
	S3 = 3 orang
Periode Survei = (21-Oktober-2024) s/d (10-November-2024)	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Lampiran 5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Unit Rawat Inap RSUD dr. Zainoel Abidin

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
PEMERINTAH PROVINSI ACEH
NOVEMBER, 2024**

NILAI IKM
85,94

UNIT RAWAT INAP	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 216 orang
JENIS KELAMIN	: L = 81 orang/P = 135 orang
PENDIDIKAN	: SD = 27 orang
	SMP = 33 orang
	SMA = 88 orang
	DIII = 11 orang
	S1 = 49 orang
	S2 = 8 orang
	S3 = 0 orang
Periode Survei = (21-Oktober-2024) s/d (10-November-2024)	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Lampiran 6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Instalasi Penunjang
RSUD dr. Zainoel Abidin

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSTALASI PENUNJANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
PEMERINTAH PROVINSI ACEH
NOVEMBER, 2024**

NILAI IKM
83,88

INSTALASI PENUNJANG	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 372 orang
JENIS KELAMIN	: L = 165 orang/P = 207 orang
PENDIDIKAN	: SD = 21 orang
	SMP = 60 orang
	SMA = 152 orang
	DIII = 28 orang
	S1 = 106 orang
	S2 = 3 orang
	S3 = 2 orang
Periode Survei = (21-Oktober-2024) s/d (10-November-2024)	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Lampiran 7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pasien Rawat Jalan
RSUD dr. Zainoel Abidin

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PASIEN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
PEMERINTAH PROVINSI ACEH
NOVEMBER, 2024**

NILAI IKM
81,49

PASIEN RAWAT JALAN	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 258 orang
JENIS KELAMIN	: L = 79 orang/P = 179 orang
PENDIDIKAN	: SD = 6 orang
	SMP = 13 orang
	SMA = 162 orang
	DIII = 9 orang
	S1 = 63 orang
	S2 = 4 orang
	S3 = 1 orang
Periode Survei = (21-Oktober-2024) s/d (10-November-2024)	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RUANG INTENSIF
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
PEMERINTAH PROVINSI ACEH
NOVEMBER, 2024**

NILAI IKM

84,37

RUANG INTENSIF

RESPONDEN

JUMLAH : 35 orang
JENIS KELAMIN : L = 12 orang/P = 23 orang
PENDIDIKAN : SD = 0 orang
SMP = 2 orang
SMA = 27 orang
DIII = 1 orang
S1 = 5 orang
S2 = 0 orang
S3 = 0 orang

Periode Survei = (21-Oktober-2024) s/d (10-November-2024)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RUANG TINDAKAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
PEMERINTAH PROVINSI ACEH
NOVEMBER, 2024**

NILAI IKM
85,25

RUANG TINDAKAN	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 148 orang
JENIS KELAMIN	: L = 53 orang/P = 95 orang
PENDIDIKAN	: SD = 14 orang
	SMP = 23 orang
	SMA = 55 orang
	DIII = 7 orang
	S1 = 46 orang
	S2 = 6 orang
	S3 = 0 orang
Periode Survei = (21-Oktober-2024) s/d (10-November-2024)	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Lampiran 10 Saran dari responden terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin

No.	ID	Saran/Masukkan
1	1	Belum ada
2	2	Untuk sekarang sudah baik
3	3	Belum ada
4	4	Sudah baik saat ini
5	5	Baik sekali
6	8	Tidak ada, sudah baik semuanya
7	9	Kamar terlalu ramai dan fasilitas bersama tidak terjaga dengan baik
8	10	Tidak ada
9	11	Lebih ramah-tamah, ruang kurang bersih (diruangan-ruangan lain), ambulans ditambah lebih banyak dan tenaga kesehatan diperbanyak
10	12	Saat jam 22.00 ke atas keluarga pasien tidak lagi berkunjung (lalu-lalang), tidak ribur
11	13	Jika ada pasien dengan tindakan cepat maka tindakannya perlu dipercepat. Utamakan pasien yang emergency
12	14	Fasilitas AC nya diperbaiki
13	15	Tidak ada
14	16	Tidak ada
15	17	Pertahankan apa yang sudah baik
16	18	-
17	19	Semoga lebih baik dari sekarang
18	20	Semua sudah baik
19	21	Tidak ada
20	22	Semoga lebih memperhatikan pasien dan keselamatan pasien
21	23	Pelayanannya bagus
22	24	Lebih bagus kedepannya
23	25	Tidak ada
24	26	Kebersihan harus diperhatikan lagi
25	27	Tidak ada
26	28	Fasilitas AC nya diperbaiki
27	29	Semuanya sudah baik
28	30	AC kurang dingin, kamar mandi kurang besar, ruangan kelas 1 maunya lebih besar apabila diisi dengan 2 pasien dan fasilitas kursi kurang
29	31	Penanganannya semoga ditingkatkan atau dipercepat
30	32	ada ruang VIP untuk pasien bedah (kamar sendiri), agar tidak mengganggu pasien lainnya
31	33	Belum ada untuk sementara
32	34	Semoga pelayanan diruangan yang berbeda tetap sama dan bagus
33	35	Belum ada
34	36	Tidak ada
35	37	Tidak ada
36	38	Tidak ada
37	39	Kedepannya lebih baik
38	40	Tidak ada
39	41	Mudah-mudahan lebih baik dari ini
40	42	Semoga pelayanan bagus tetap dipertahankan
41	43	AC kurang berfungsi, tenaga kesehatan mungkin kurang, ada hal-hal yang harus ditunggu dalam mendapatkan pelayanan
42	44	Tidak ada
43	45	Ditingkatkan atau dipertahankan apa yang sudah baik
44	46	AC nya sering rusak, mau diperbaiki namun tidak kunjung diperbaiki
45	47	Lebih ditingkatkan lagi
46	48	Tidak ada
47	49	Fasilitas AC nya diperbaiki
48	50	-
49	51	Tidak ada
50	52	Tidak ada
51	53	Belum ada
52	54	Fasilitas AC nya harap diperbaiki
53	55	Tidak ada
54	56	Kebersihan dijaga dari hewan-hewan seperti kecoa
55	57	Sarung bantal jarang diganti, kesopanan penjual harap diperhatikan, nyamuk/serangga terkadang banyak di dalam ruangan
56	58	Semoga pelayanan lebih ditingkatkan dan lebih baik untuk kedepan
57	59	Semua baik
58	60	Ada obat-obat untuk efek samping dari cuci darah, seharusnya ada penanganan dari efek samping tersebut
59	61	Tidak ada
60	62	Semoga sukses selalu
61	63	Semoga ditingkatkan ketersediaan pengobatan atau obat untuk pasien
62	64	Kedepan lebih baik
63	65	Tidak ada
64	66	Semoga lebih baik/ tambah baik lagi
65	67	Tidak ada, semuanya baik
66	68	Tidak ada

No.	ID	Saran/Masukkan
67	69	Tidak ada
68	70	Tidak ada
69	71	Jika di IGD tempatnya kurang luas, ketersediaan ruangan dipercepat
70	72	Tidak ada
71	73	Semoga pelayanan dapat ditingkatkan lagi
72	74	Lebih tanggap dengan respon, perbaiki fasilitas yang sudah rusak
73	75	Sudah cukup baik, semoga terus ditingkatkan kedepannya
74	76	Tidak ada
75	77	Apabila orang jauh namun rujukan tidak ada harap dilayani langsung. Jangan ditolak pasien yang tempat tinggalnya jauh hanya karna tidak ada rujukan saat masuk rumah sakit
76	78	Mudah-mudahan lebih bagus lagi. Dapat melayani masyarakat banyak
77	79	Tidak ada
78	80	Tidak ada
79	81	Tidak ada
80	82	Semoga tetap melayani masyarakat
81	83	Semoga dikembangkan lebih baik lagi
82	84	CS tidak open terhadap pasien, ditingkatkan keramahan, sopan dan santunnya
83	85	Tidak ada
84	86	Tidak ada
85	87	Penjagaan boleh 2 orang, mungkin pasien dan keluarga dari orang jauh
86	89	Sementara belum ada
87	90	1. Dalam pengajuan kamar harus transparan 2. Alasan tidak ada kamar namun bad banyak kosong diruang inap 3. Transparan kamar agar kamar kosong dan keperluan pasien tersedia 4. Ada koordinasi antara kamar yang kosong dengan IGD
88	91	Semoga pelayanan yang baik selalu diterapkan. Pelayanannya sudah sangat baik sekali
89	92	Mudah-mudahan rumah sakit ini dapat meningkatkan tentang pelayanan
90	93	Semoga kedepan lebih bagus dan lebih sigap
91	94	Semoga kedepannya dapat lebih baik lagi
92	95	Supaya kedepan lebih baik
93	96	Belum ada untuk saat ini
94	97	Mudah-mudahan terus membaik kedepan
95	98	Belum ada
96	99	Supaya kedepan lebih baik lagi
97	100	Tidak ada
98	101	Semoga semakin membaik kedepannya
99	102	Sangat baik pelayanannya
100	103	Tidak ada
101	104	Lebih baik lagi kedepan
102	105	Kalau bisa lebih perhatian lagi terhadap pasien yang membutuhkan
103	106	Untuk operasi sesuai dengan prosedur, mengingat banyak bayi yang sudah puasa sejak waktu awal jadwal namun operasinya ditunda
104	107	Harus ramah dan sabar dalam menghadapi pasien
105	108	Kamar mandinya diperbaiki
106	109	Tidak ada
107	110	Sudah baik, tingkatkan lagi
108	111	Semoga ditingkatkan sarana dan prasarana kedepannya
109	112	Tidak ada saran
110	113	Semoga lebih baik
111	114	Tidak ada
112	115	Pelayanannya sangat bagus dan alat-alat medis tersedia semuanya
113	116	Ada konfirmasi dalam segala tindakan. Pernah tidak dapat makan malam saat pasien sedang pengambilan darah dan diganti dengan bubur
114	117	Jika ada pasien atau keluarga pasien yang ingin bertanya harap direspon dengan baik
115	118	Tidak ada
116	119	Tidak ada
117	120	Fasilitas apotek ditambah, tenaga apoteker ditambah lagi, kursi orang sakit bercampur dengan kursi orang sehat, dan tersedia kamar mandi di poli untuk pasien
118	121	Kedepannya semoga lebih baik
119	122	Tidak ada
120	123	Disesuaikan dengan kebutuhan pasien, misalnya kelas rawatan, jangan beralasan penuh
121	124	Lebih maju, lebih unggul pelayanannya
122	125	Tidak ada/ belum ada
123	126	Kedepannya akan lebih baik
124	127	Semoga pelayanan bagus, tetep pertahankan apa yang baik
125	130	Jangan bilang gaada ruang kosong, padahal ada
126	144	Sudah cukup bagus
127	145	Diharapkan pelayanan untuk kamar pasien lebih cepat agar pasien tidak menunggu lama dalam mengantri kamar
128	147	Diharapkan kamarnya lebih banyak agar pasien lebih cepat ditangani
129	152	Pelayanan lebih cepat bagi pasien yang tinggal jauh
130	153	Diharapkan kedepannya semakin bagus
131	167	Pelayanan sudah sangat bagus, pertahankan.
132	168	Lebih bagus, lebih maju pelayanannya

No.	ID	Saran/Masukkan
133	170	Lebih baik lagi
134	171	Sudah baik, sebaiknya ditingkatkan lagi
135	172	Antrian kamar lama, sebaiknya dipercepat untuk dapat kamar
136	173	Pengujian lab kalau bisa lebih cepat
137	174	Ditingkatkan kebersihannya
138	175	Dimajukan lagi pelayanannya
139	176	Diperluas IGD dan diperbanyak lagi kamarnya
140	177	Pelayanan elbih maksimal lagi ke depannya, fasilitas ditambah, seperti lift untuk umum
141	178	Lebih baik lagi, sebaiknya ditambahkan dispenser di ruangan agar bisa ambil air panas dan pewangi kamar mandi
142	179	Pertahankan dan tingkatkan, SDM harus sering dilatih InsyAllah five stars hospital syariah pertama aamiin
143	180	Perbaiki handle pintu ruang, sediakan remote TV dan AC di setiap kamar
144	181	Lebih sering lagi menjenguk pasien yangbtidak didampingi keluarga, karena apsien segan meminta tolong sebentar bentar
145	182	Perbaiki air AC yang bocor di balkon, sebaiknya sofa di ruang rawat inap digantikan dengan kursi yang tanpa lengan
146	184	Semoga kedepannya untuk ruangan dipermudah dan petugas dapat lebih ramah lagi sehingga masyarakat semakin dipermudah
147	187	Kamar mandi tersumbat
148	196	Diringkatkan lagi
149	198	Ditingkatkan lagi, diperbanyak ruangnya
150	205	Pelayanan tingkah laku perawatnya ditingkatkan lagi, jangan cuek sekali, perbanyak senyum, percepat pelayanan
151	208	Ruang tunggu untuk keluarga pasien
152	209	Semoga lebih bagus, lebih nyaman dan semuanya
153	211	Dokter kurang cepat masuk, perbanyak dokter yang bagus seperti dr. Razi
154	212	Ditingkatkan lagi lebih baik hingga setara RS di Penang/KL
155	215	Sebaiknya pengeras suara dipasang murottal, supaya pasien merasa lebih tenang
156	216	Mudah-mudahan lebih baik dan kompeten
157	217	Sebaiknya pergantian jadwal dokter dikabari, sebab pasien dari luar kota sudah berencana bertemu dokter tertentu, namun jadwal tiba-tiba berganti sehingga membuat pasien merasa tidak puas atas pelayanannya
158	218	Sudah baik dan sesuai
159	219	Dipertahankan saja
160	220	Mudah-mudahan bisa ditingkatkan lagi lebih baik dari sebelumnya
161	223	Agar bisa konsultasi langsung ke dokter ahli, supaya pasien lebih puas pelayanannya. Sebaiknya ditambahkan fasilitas untuk cek hormon
162	224	Mudah-mudahan lebih baik dari sekarang dan kesehatan perawatnya
163	226	Ruang tunggu mata dieluas, karena jumlah pasien yang semakin banyak
164	227	Lebih cepat lagi pelayanannya, jangan terlalu lama
165	228	Tambah kursi untuk ruang tunggu poli mata
166	229	Kursi di poli mata kurang, sebaiknya ditambahkan
167	230	Kalau bisa tidak terlalu lama antri
168	231	Lebih ditingkatkan lagi untuk kenyamanan pasien
169	232	Lebih cepat, diperbanyak petugasnya
170	233	Semoga jangan terlalu lama antri dan lebih baik
171	234	Pelayanan lebih bagus, sistem antri lebih transparan (terbuka)
172	235	Buat jadwal pasti sesuai dengan dokter
173	237	Dikontrol ulang rutin
174	239	Lebih ditingkatkan lagi
175	241	Dipertahankan pelayanannya
176	242	Lebih bagus lagi dalam segala aspek
177	243	Sebaiknya ditingkatkan lagi, karena antrian terkadang lama dokter datang terlambat
178	244	Semoga lebih baik kedepannya
179	248	Lebih ramah, sopan, baik pelayanannya kedepannya, dipertahankan
180	250	Semakin cepat pelayanannya
181	251	PPDSnya pegang banyak orang, jadi bingung. Apotek lama, kurang cekatan, sebaiknya pergantian shift lebih cepat
182	252	Sering ganti dokter sehingga banyak perbedaan pendapat, sebaiknya satu dokter saja perpasien
183	255	Penambahan fasilitas yang lebih canggih
184	256	diharapkan kualitas dari rumah sakit dapat ditingkatkan
185	257	petugasnya tolong lebih ramah lagi
186	259	diharapkan kedepannya lebih baik
187	260	sudah sangat bagus
188	261	sudah sangat bagus
189	263	sudah sangat bagus
190	264	kamar mandi diperbaiki kualitasnya, pasien diutamakan, spei diganti jadwal
191	296	lebih cepat lagi dalam menangani
192	297	tolong dipercepat lagi untuk pelayanannya
193	298	untuk pelayanannya mohon ditingkatkan lagi kecepatannya
194	304	lebih dicepatkan lagi pelayanannya
195	305	pelayanannya kurang lebih cepat, tolong kedepannya dipercepat lagi
196	307	semoga kedepannya lebih cepat lagi pelayanannya
197	308	kurangnya kecepatan dalam pelayanan diharapkan untuk petugas lebih cepat lagi dalam kecepatan waktunya
198	309	kursi penunggu harap ditambahkan lagi dan juga kecepatan dalam pelayanan harap ditambahkan lgi
199	311	kualitas dari pelayanannya harap ditingkatkan

No.	ID	Saran/Masukkan
200	315	untuk kedepannya pelayanannya lebih cepat
201	316	waktu pelayanannya mohon untuk dipercepat
202	317	untuk kedepannya waktu pelayanannya dicepatkan lagi
203	318	waktu pelayanan pada pasien untuk lebih cepat lagi
204	323	pelayanannya untuk kedepannya ditingkatkan
205	325	waktu pelayanan kedepannya ditingkatkan lagi
206	333	tolong untuk kursi harap diganti
207	334	kursi untuk kedepannya mohon untuk diganti
208	335	kursi tunggu mungkin bisa diganti untuk kedepannya, dikarenakan sudah berkarat
209	336	diharapkan pelayanan dibagian admistrasi harus lebih cepat, jangan sampai pasien mengantri lama
210	337	pelayanannya harap dipercepat
211	343	tolong petugas lebih cepat lagi dalam melayanin
212	344	untuk kedepannya tolong lebih cepat lagi
213	346	kualitas tenaga kerjanya kedepannya mohon ditingkatkan lagi
214	353	pintu kamar mandi atau toiletnya tolong diperbaiki
215	354	waktu pelayanannya mohon ditingkatkan lagi
216	355	mungkin waktu pelayanannya mohon lebih dipercepat lagi
217	359	Tolong ditingkatkan pelayanannya agar lebih cepat lagi
218	360	Tolong penambahan kursi penunggu ditambahkan
219	361	untuk kursi serta pelayanan tolong ditambah dan dipercepat lagi
220	362	pelayanan untuk kedepannya, semoga lebih cepat
221	363	untuk pelayanan tolong dipercepat
222	364	tolong tingkatkan lagi kecepatan dalam melayanin pasien
223	365	tolong untuk pelayanannya lebih dipercepat lagi
224	370	kapasitas kursi harap ditambah, agar orang tua pasien tidak capek untuk menunggu
225	372	pelayanannya mungkin untuk kedepan tolong untuk ditingkatkan
226	373	pelayanan mohon dipercepat
227	376	Tolong ditingkatkan prasarana (kamar mandi, ac, dll) agar dipergunakan dengan baik
228	377	Untuk antrian kalau bisa lebih cepat, jangan lama
229	378	Kalau bisa ditingkatkan kualitas pelayanan,petugas, dokter dan lainnya
230	379	Pelayanannya ditingkatkan
231	380	Fasilitas ruang tunggu, dan tenaga pelayanan usahakan lebih baik dan ramah
232	381	Untuk kamar mandi diperbaiki lagi, dan antrian diusahakan prioritaskan orang tua
233	382	Kalau bisa lebih banyak prasarana (kursi) untuk pasien karena pasien banyak
234	383	Untuk antrian kalau bisa dijadwalkan agar lebih efisien
235	384	Kalau bisa ditingkatkan OB, kalau bisa OB sopan terhadap orang tua
236	385	Semoga kedepannya lebih bagus, kompeten, dan lebih baik lagi
237	386	Semoga lebih baik lagi
238	387	Kalau bisa ditambah dokter spesialis dan pengambilan obat jangan dibatasi waktunya
239	388	Semoga lebih baik kedepannya
240	389	Kalau bisa dibuat sistem online dalam mengurus rujukan agar antrian lebih cepat
241	390	Usahakan petugasutamakan pasien daripada kebiasaan lain (seperti main hp)
242	391	Semoga lebih baik kedepannya
243	392	Tingkatkan pelayanannya, petugas harus sopan dan ramah lagi
244	393	Antrian pengambilan obat dipercepat, kursi diperbanyak
245	394	Ac lebih ditingkatkan lagi, antrian dipercepat
246	395	Semoga kedepannya lebih baik lagi
247	396	Sudah sangat bagus
248	397	Kalau bisa lebih disiplin waktu
249	398	Banyakin fasilitas kursi roda, update jadwal dokter
250	399	Jadwalk dokter diberi tahu agar pasien dapat bersiap siap
251	400	Sediakan kursi roda untuk orang yang mau ke kamar mandi
252	401	Ac seharusnya lebih dingin lagi
253	402	Tambahkan kursi karna lebih banyak pasien
254	403	Kursi ditambah
255	404	Kursi untuk pasien harap ditambah
256	405	Kamar mandi harus lebih bagus, pelayanan ditingkatkan
257	406	Kualitasnya dijaga, pelayanan nya banyak perbaikan kedepannya
258	407	Seharusnya pasien berulang tidak perlu ada rujukan ke-2, antriannya dipercepat, lansia diprioritaskan, ruang tunggu kurang nyaman
259	408	Kamar mandi harap lebih ditingkatkan kualitasnya, kursi roda ditambah untuk pasien
260	409	Sudah bagus
261	410	Didatangkan dokter dari luar, untuk alat pengeboran sumbatan diperlukan, fasilitas dilengkapi
262	411	Sudah sangat bagus
263	412	Tingkatkan kualitas terus
264	413	Sudah bagus
265	414	Harap pertahankan kualitas
266	415	Toilet ditambah
267	416	Tingkatkan kekurangannya terutama pelayanan
268	417	Kebersihan dijaga
269	418	Tempat duduk/kursi diperbanyak
270	419	Perbaiki sistem, prioritaskan orang tua, antriannya dipercepat

No.	ID	Saran/Masukkan
271	420	Sudah sangat bagus
272	421	Tingkatkan keramahan terhadap pasien dan wali
273	423	Jangan terlalu utamakan orang dalam, antri sesuai antrian
274	424	Sebaiknya jangan dahulukan orang dalam ketika berobat, harus sesuai antrian
275	425	Antrian obat lebih cepat lagi
276	427	Semoga pelayanan kedepannya lebih bagus lagi
277	429	Antriannya dipercepat
278	431	Sudah sangat bagus
279	437	Antrian dipercepat, pelayanan ditingkatkan
280	440	Sangat bagus
281	441	Sangat bagus
282	442	Kalau bisa diperbanyak kursinya
283	443	Sudah sangat bagus
284	444	Semoga lebih baik lagi
285	445	Sudah sangat bagus
286	447	Permudah urusan rujukan
287	460	Selalu tingkatkan kualitasnya
288	461	Kursi ditambah
289	465	Prasarana (kursi) harap diperbanyak
290	466	Pelayanannya ditingkatkan lagi
291	467	Kalau bisa petugas pelayanan lebih sopan dan ramah terhadap pengunjung/pasien
292	468	Pelayanan dipercepat agar pasien dapat lebih cepat diperiksa
293	469	Semoga kualitas pelayanan ditingkatkan
294	470	Sangat baik, semoga lebih baik lagi kedepannya
295	471	Kursi harap diperbaiki lebih baik lagi
296	472	Kamar mandi dan kursi ditingkatkan kualitasnya
297	476	Tingkatkan pelayanannya
298	478	Sudah sangat bagus
299	479	Sudah sangat bagus
300	480	Fasilitas toilet lebih baik lagi, pegangan di kamar mandi tolong disediakan
301	481	Ac terlalu dingin
302	482	Sudah sangat bagus
303	484	Kamar mandi dibersihkan lagi, pelayanan ditingkatkan
304	503	Sudah bagus
305	504	Kamar mandi harap dibersihkan, disediakan tempat wudhu setiap kamar mandi
306	505	Sudah bagus, semoga lebih baik kedepannya
307	506	Sediakan pegangan dan gantungan dikamar mandi
308	510	Diharapkan kedepannya semakin baik dan bagus
309	511	Diharapkan dapat mempertahankan kualitas dari rumah sakit Zainoel Abidin
310	512	Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas demi memberikan dan mempertahankan tingkat kepuasan pasien dan semoga kedepannya semakin baik
311	513	Diharapkan kedepannya semakin baik dan lebih cepat dalam pelayanan terhadap pasien agar pasien tidak mengantri terlalu lama
312	514	Diharapkan agar pasien jangan sampai telantar dan pelayanannya diharapkan lebih cepat
313	515	Diharapkan sarana dan prasarana (WC, kipas angin) ditambah
314	518	Diharapkan kedepannya semakin baik
315	519	Untuk pelayanan dirumah sakit Zainoel Abidin sudah sangat memuaskan dan diharapkan dapat dipertahankan
316	520	Kedepannya semakin baik
317	521	Untuk kedepannya di pengambilan obat dimaksimalkan lagi agar pasien tidak menunggu lama
318	523	Diharapkan semakin baik kedepannya dan lebih ditingkatkan dalam pelayanan pasien agar lebih memuaskan kedepannya
319	524	Diharapkan kedepannya semakin baik dan dapat menjaga kualitas rumah sakit Zainoel Abidin
320	525	Diharapkan sarana dan prasarana untuk ditambah
321	526	Semoga kedepannya lebih baik dan sarana dan prasarana(WC, kamar mandi, kursi) dapat ditambah
322	527	Diharapkan dapat memperhatikan kebersihan dan kenyamanan toilet bagi pasien dan sarana dan prasarana(WC, kipas angin) dapat ditambah
323	528	Diharapkan kedepannya semakin baik
324	529	Diharapkan kedepannya semakin baik dan pelayanan terhadap pasien lebih cepat agar tidak mengantri lama
325	530	Diharapkan semakin bagus dan baik rumah sakit Zainoel Abidin
326	531	Diharapkan kedepannya semakin baik
327	532	Diharapkan kedepannya semakin baik dalam melayani pasien
328	533	Diharapkan fasilitas untuk kamar mandi (WC) untuk ditambahkan, kipas angin tidak berfungsi diharapkan untuk diperbaiki kedepannya
329	534	Diharapkan kedepannya semakin bagus
330	535	Diharapkan kedepannya semakin baik
331	536	Diharapkan kedepannya semakin baik
332	539	Diharapkan dapat menjaga kualitas dari rumah sakit Zainoel Abidin dan pelayanan untuk pengambilan obat harus lebih cepat agar pasien tidak mengantri lama
333	540	Diharapkan kedepannya semakin bagus dan baik
334	541	Diharapkan kedepannya semakin baik dan pelayanan kepada pasien agar lebih cepat supaya tidak lama mengantri
335	542	Diharapkan kedepannya lebih baik lagi
336	543	Pelayanan dirumah sakit Zainoel Abidin sudah bagus semoga kedepannya semakin baik

No.	ID	Saran/Masukkan
337	545	Diharapkan rumah sakit Zainoel Abidin semakin baik, bagus dalam melayani pasien
338	547	Diharapkan pelayanannya lebih cepat agar pasien tidak menunggu lama
339	550	Sudah sangat bagus
340	551	Diharapkan untuk kamar mandi untuk diperbaiki (kunci kamar, wastafel) lebih diperbaiki
341	552	Diharapkan kedepannya dapat menjaga kualitas rumah sakit
342	554	Diharapkan kedepannya semakin baik
343	556	Diharapkan kedepannya semakin baik, untuk pelayanan harus semakin baik lagi
344	557	Diharapkan kedepannya lebih baik
345	558	Tempat parkir kalau bisa tolong di aspal
346	560	Diharapkan kedepannya semakin baik
347	562	Diharapkan untuk ditambah WC jongkok dan dapat ditingkatkan kebersihan toilet
348	563	Diharapkan reditisasi jantung untuk alatnya ada dirumah sakit Zainoel Abidin dan semua yang diharapkan pasien alatnya lengkap
349	564	Sudah sangat bagus
350	565	Kedepannya semakin baik
351	566	Diharapkan kedepan semakin baik
352	567	Pelayanannya masih kurang harus lebih cepat agar pasien tidak mengantri
353	568	Kedepannya semakin baik
354	569	Antriannya sangat lama, pelayanan yang lambat dan kenapa harus berulang kali mendaftar untuk cek darah. Prioritaskan pasien daripada kesibukan lain
355	570	Diharapkan kedepannya semakin baik
356	571	Diharapkan kedepannya semakin baik dan bagus
357	572	Sudah cukup bagus dan kedepannya dapat ditingkatkan lagi
358	574	Diharapkan kedepannya semakin baik
359	575	Diharapkan kepada dokter yang melayani pasien lebih ramah
360	576	Diharapkan pelayanan dibagian administrasi agar lebih cepat dan tidak berulang
361	577	Diharapkan ditambahkan kursi roda
362	578	Diharapkan pelayanan harus lebih cepat
363	582	Diharapkan kedepannya semakin baik
364	583	Sudah cukup bagus
365	585	Ruang perawatan ditambah lagi, pelayanan pasien harus lebih cepat agar tidak mengantri
366	587	Diharapkan kedepannya semakin bagus
367	588	Diharapkan kedepannya semakin bagus
368	589	Jalan untuk tuna netra diperbanyak agar pasien lebih mudah
369	590	Perawatnya untuk etika lebih dijaga, lebih ramah kepada pasien
370	591	Sudah cukup bagus
371	592	Sudah cukup bagus
372	594	Diharapkan pelayanan dibagian administrasi lebih cepat agar pasien tidak mengantri terlalu lama
373	596	Diharapkan kedepannya semakin bagus
374	598	Diharapkan pelayanan dibagian administrasi lebih cepat
375	599	Diharapkan adanya rumah singgah bagi keluarga pasien yang jauh
376	600	Diharapkan semakin bagus
377	601	Diharapkan kedepannya lebih baik, akses parkir diutamakan, pelayanan untuk pasien kurang cepat
378	602	Kursi roda untuk pasien ditambahkan
379	603	Diharapkan kedepannya semakin baik
380	605	Diharapkan ada tempat kosong (istirahat) bagi keluarga pasien yang jauh
381	607	Diharapkan kedepannya lebih bagus dan berkualitas lagi
382	608	Diharapkan kedepannya semakin baik
383	610	Sudah sangat bagus
384	611	Pelayanannya harus lebih cepat agar pasien tidak mengantri
385	612	Diharapkan untuk para kemoterapi dipercepat jangan sampai telantar
386	613	Sudah sangat bagus
387	614	Diharapkan semakin baik dan bagus
388	615	Diharapkan fasilitas ditambah, pelayanannya lebih cepat
389	617	Fasilitas untuk lansia ditambah, diadakan rumah singgah buat keluarga pasien yang jauh, ditingkatkan lagi
390	618	Pelayanannya lebih cepat agar tidak lama mengantri, fasilitas ruangan ditambah
391	619	Kedepannya semakin bagus
392	620	Sudah sangat bagus, diharapkan kedepannya semakin baik dan bagus lagi
393	621	Diharapkan kedepannya semakin baik
394	622	Pelayanan lebih cepat agar pasien tidak lama mengantri
395	626	Diharapkan pelayanan dibagian administrasi bisa lebih cepat
396	628	Diharapkan kedepannya semakin baik
397	629	Sudah cukup bagus
398	630	Diharapkan pelayanan administrasi lebih cepat
399	631	Fasilitas bisa ditambah, lebih diutamakan pasien
400	632	Diharapkan kedepannya semakin bagus
401	633	Sudah cukup bagus
402	635	Diharapkan dapat mempertahankan kualitas rumah sakit dan kedepannya semakin baik
403	636	Diharapkan kedepannya semakin baik dalam melayani pasien
404	638	Diharapkan untuk administrasi harus lebih terarah jangan sampe berulang
405	640	Diharapkan kedepannya semakin bagus
406	655	Pelayanan sudah baik, pe ting untuk ditingkatkan lagi

No.	ID	Saran/Masukkan
407	658	-Perlu adanya Sosialisasi terkait pelayanan online terhadap masyarakat awam -pemeliharaan fasilitas harus ditingkatkan
408	659	Waktu pelayanan perlu ditingkatka lagi
409	662	SOP pegawai perlu ditingkatkan lagi
410	667	Pengurusan ADM terlalu berbelit-belit
411	668	- petugasnya harus lebih ramah dan murah senyum - tingkatkan SOP petugas
412	674	Fasilitas harus di rawat lagi
413	679	Tingkatkan keramahan untuk pasien dan jumlah petugas diperbanyak
414	681	Perlu meningkatkan peralatan alat medis
415	685	Sistem antrian harus diperbaiki
416	686	-Sistem antria apotek harus diperbaiki -banyak nomor antrian yang lincat -kurangnya SDM di apotek
417	687	- farmasi masih kurang SMD - pelayanan dari petugas masih kurang maksimal -sistem antrian perlu ditingkatkan dan diperbaiki lagi
418	689	Antria obat lama, SDM perlu ditambah
419	690	Tambah petugas fsmasi
420	691	Waktu tunggu obat tergolong lama
421	692	- wc kurang baik - jumlah tempat duduk masih kurang
422	694	Kenyamanan tempat antrian harus ditingkatkan lagi
423	705	Fasilitas farmasi harus ditingkatkan
424	706	- Fasilitas loket obat harus ditingkatkan - petugas harus ditambah
425	709	Sistem antria harus diperbaiki
426	710	Antrian obat perlu ditingkatkan lagi
427	711	- Arahkan petugas diperjelas - penting untuk mempromosikan pendaftaran loket online
428	712	- kamar mandi pe ting untuk diperbaiki -fasilitas cas hp penting untuk disediakan -penting untuk menyediaka fasilitas air minum gratis
429	714	Percepat sistem antrian
430	717	Antrian harus dipercepat lagi
431	720	Petugas perlu ditambah
432	723	Penting untuk meningkatkan standar rumah sakit
433	724	- Waktu menunggu agak lama - kurangnya SDM rumah sakit, sehingga perlu menambah tenga petugas - fasilitas perlu ditingkatkan - layanan pengaduan harus ditingkatkan
434	725	Petugas farmasi perlu diperbanyak
435	727	- Prosedur antrian harus diperbaiki - perlu adanya petugas yang mengarahkan
436	728	Menunggu obat terlalu lama
437	729	Pelayanan terlalu lama
438	730	Tempat tunggu obat yang di luar ruangan panas
439	732	Antrian obat terlalu lama
440	734	Perlu memprioritaskan lansia
441	736	Harus dipercepat dalam memberikan pelayanan
442	737	Kompetensi petugas perlu ditingkatkan
443	738	Sistem antrian harus diperbaiki
444	739	- petugas lebih mengutamakan keluarga sendiri - petugas masih lalai
445	740	Petugas harus lebih ramah
446	747	Sistem antrian harus diperbaiki
447	750	Perlu penambambahan petugas loket
448	752	Proses antrian perlu dipercepat
449	754	Perlu adanya petugas loket obat
450	758	Pengambilan obat tidak sesuai dengan no antrian
451	766	Fasilitaa tempat duduk harus di tambah
452	767	Tempat duduk masih kurang dan banyak fasilitas yang rusak
453	768	Perlu adanya penambahan fasilitas seperti loket antrian, bangku dll
454	770	Fasilitas banku tunggu perlu di tambah
455	774	pelayanan di tingkatkan khususnya di bagian pengambilan obat
456	776	antrian dipersingkat
457	780	tambah loket untuk maksimalkan pelayanan
458	781	agar tidak ribet dan adm lebih teratur
459	782	lama antrian, semua loket hrusnya dibuka
460	785	tambah loket
461	786	solusi untuk antrian lama
462	789	pelayanan lebih baik
463	790	lebih perhatikan antrian

No.	ID	Saran/Masukkan
464	791	maksimalkan loket farmasi
465	792	semoga lebih baik
466	793	tingkatkan mutu
467	794	banyak fasilitas yang masih kurang, contohnya toilet, tempat duduk, dll
468	795	terus semangat memperbaiki kualitas RS
469	796	loket di farmasi banyak, tapi yg dibuka cuma dua. mungkin bisa dimaksimalkan
470	798	petugas farmasi masih sering emosi/tidak ramah
471	801	antrian dipercepat
472	802	fasilitas bangku di farmasi belun cukup
473	803	pegawai masih sedikit
474	804	antrian lama
475	805	antrian, full kan loket
476	806	toilet rusak
477	807	antrian obat sangat lama
478	811	dokter tidak ada di poli
479	812	perlu peningkatan fasilitas
480	813	tingkatkan kecepatan pelayanan
481	815	fasilitas ruang tunggu ditingkatkan
482	817	masih bisa ditingkatkan walau sudah baik
483	821	tingkatkan kompetensi petugas
484	822	pertahankan yang baik tingkatkan yang buruk
485	830	perlu peningkatan fasilitas agar pelayanan lebih mudah
486	832	tingkatkan kecepatan pelayanan
487	834	prosedur dan fasilitas baik, namun ada baiknya bila waktu tunggu di perpendek
488	838	pelayanan baik
489	843	fasilitas ruang tunggu agar lebih baik
490	850	softskill nakes, lebih komunikatif kepada pasien
491	853	ditingkatkan kualitasnya
492	862	Jadi lebih baik
493	875	lebih ditingkatkan lagi dalam hal keramahan petugas
494	878	ditingkatkan saja
495	879	hasil MRI lama keluaranya, apa bisa rangkaian pengobatan tidak terlalu lama. pasiean yang dari daerah harus bolak balik
496	881	tingkatkan mutu pelayanan
497	883	tingkatkan mutu pelayanan
498	885	semangat untuk pihak rumah sakit semoga lebih baik
499	887	semoga saling mendukung antara pasien dan tenaga kesehatan
500	889	perhatikan tingkat keramahan petugas
501	890	semoga semakin baik
502	891	pasien masih susah dapat kamar
503	892	tingkatkan kualitas sarana dan prasarana
504	894	pertimbangkn untuk memperbaiki ruang tunggu bagi keluarga di IGD
505	896	tingkatkan komunikasi antara tim medis dan pasien tentang kondisi kesehatan dan tindakan perawatan
506	899	permudah prosedur pelayanan
507	900	tingkatkan kecepatan pelayanan di IGD
508	906	Perbaiki di toilet
509	925	Peningkatan pelayanan terutama perawat dan peseta didik
510	926	Perawat diharapkan lebih responsif
511	936	Kecepatan pelayanan harap ditingkatkan
512	937	Mohon ditingkatkan kecepatan pelayanan
513	943	Air di kamar mandi tersumbat
514	947	Penambahan dokter jaga
515	957	Tenaga medis hendaknya memiliki kesesuaian waktu jam kerja (sesuai SOP)
516	959	-Pelayanan sudah sangat bagus -Diharapkan ada evaluasi ulang setiap pagi terhadap obat yang diberikan
517	961	Penambahan AC dan lampu
518	962	Saran: teknisi mesin harus stand by ketika dibutuhkan
519	967	Diperlukan evaluasi boat yang rutin
520	968	Penambahan AC
521	970	Penambahan AC
522	971	Penambahan kursi roda
523	973	Penambahan kursi roda
524	974	Penambahan Kursi Roda Penambahan AC
525	975	Konsumsi untuk keluarga pasien harap diperhatikan lagi
526	976	Tempat tidur harap diperhatikan
527	978	Pelayanan sudah sangat baik
528	985	Penambahan tempat tidur pasien
529	986	-Penambahan kursi roda -Penambahan AC
530	988	Komunikasi petugas dengan keluarga pasien hendaknya lebih baik terutama di bagian administrasi

No.	ID	Saran/Masukkan
531	990	-Penambahan AC -Kursi untuk wali pasien harap diperhatikan
532	993	-Penambahan AC -Penerangan seperti lampu harap diperhatikan
533	994	Tempat tidur pasien diganti dengan yang lebih baik
534	996	-Penambahan AC -Penambahan alat HD
535	997	-Penambahan AC -Ruang sholat untuk Keluarga pasien
536	998	Saran: Perbaiki mesin yang belum berfungsi optimal
537	999	Penambahan kursi roda dan AC
538	1001	Tempat tidur pasien harap diperhatikan dengan baik
539	1002	Kesopanan petugas harap ditingkatkan
540	1010	Komunikasi dengan keluarga pasien harap ditingkatkan
541	1011	Kondisi lantai toilet di rawat inap licin
542	1012	Peningkatan fasilitas RS seperti AC, tempat tidur pasien, kursi tunggu
543	1017	Kebersihan toilet harap ditingkatkan
544	1029	Perbaiki kondisi di rumah singgah

Lampiran 11 Pembagian ID kuisisioner untuk setiap enumerator

No.	Nama	ID Yang Diperoleh	Jumlah Kuesioner
1	Cut Nur Hilda	1-127	127
2	Aufa Sabrina Thahar	128-255	128
3	Fitri Misyani	256-375	120
4	Nur Balqis Mauldydia, S.Farm., M.Si	376-509	134
5	Putri Leona Pasay	510-640	131
6	Dea Putri Rezeki, S.Si	641-770	130
7	Feby Apriliansyah, S.P.W.K.	771-900	130
8	Uswatun Hasanah	901-1029	129
TOTAL			1.029

Lampiran 12 Foto surat izin melakukan survei



PEMERINTAH ACEH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
BIDANG PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
Jalan Tgk. Daud Beureueh No. 108 Telp. (0651) 34562, 34563 Ext. 108
BANDA ACEH

Banda Aceh, 11 Oktober 2024

Nomor : **GSO** /Litbang/X/2024
Lamp. : 1 (Satu) eks
Perihal : **Pelaksanaan Survei Kepuasan Eksternal dan Internal**

Yang Terhormat;
1. Para Kabag/Kabid
2. Para Ketua KSM
3. Ketua SPI
4. Para Ketua Komite
5. Para Kepala Instalasi
6. Para Kepala Ruang Rawat Inap
7. Para Kepala Poliklinik
RSUD dr. Zainoel Abidin
di-

Tempat

1. Sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan rutin tahunan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin kembali melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (Eksternal) dan Survei Kepuasan Internal (SDM RSUDZA) yang pelaksanaan pengumpulan data di lapangan (kuesioner) dibantu oleh Tim CV. Konstanta Utama. Data Survei Kepuasan Internal ini akan dikirimkan ke Kepala Biro Organisasi Sekda Aceh.
2. Untuk maksud tersebut di atas, maka kami mohon Bapak/Ibu menginformasikan kegiatan tersebut kepada seluruh staf RSUDZA untuk membantu kelancaran pengumpulan data sejak 14 s.d 31 Oktober 2024 oleh Tim Enumerator CV. Konstanta Utama (nama enumerator terlampir) dan akan membawa surat serta memakai badge name saat kegiatan).
3. Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan
RSUD dr. Zainoel Abidin

dr. M. FUAD, S.Pd/K-HOM, FINASIM
WPEMBINA TK. I
NIP. 197303011994021004

ND.No.875.1/08737 Tanggal 17 September 2024

Tembusan :

1. Wadir PSDM
2. Kepala Instalasi Ranap
3. Kepala Instalasi Rajal
4. Tim Survei CV. Konstanta Utama
5. Arsip

Lampiran I

Nama- Nama Tim Pelaksana Survei Kepuasan RSUDZA Ekternal dan Internal :

1. Ir. Ghazi Mauer, S.T., M.T
2. Novi Reandy Sasmita, S.Si., M.Sc
3. Rinaldi Idroes, Prof. Dr.rer.nat.
4. Ghalieb Mutig, S.E., M.Si
5. Aga Maulana, S.Kom, M.Kom
6. Teuku Rizky Noviandy, S.Kom
7. Ghadamfar Muflih, S.H
8. Ghifari Maulana
9. Andi Lala, S.Si., M.Si
10. Rivansyah Suhendra, S.Kom., M.T

Nama- Nama Enumerator Survei Kepuasan RSUDZA Ekternal dan Internal :

1. Nur Balqis Maulydia, S.Farm, M.Si
2. Mauly Rahadatul Aisya
3. Nindya Pratiwi
4. Cut Nur Hilda
5. Aufa Sabrina Thahar
6. Fitri Misyani
7. Putri Leona Pasay
8. Dea Putri Rezeki, S.Si
9. Feby Apriliansyah, S.P.W.K
10. Uswatun Hasanah

Badge Name Tim Pelaksana



Badge Name Enumerator



Lampiran 13 Foto persetujuan etik



KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN

Jln. Tgk Daud Beureueh No.108 Gedung Baru RSUD dr. Zainoel Abidin Lantai 2.5
Website : <https://rsudza.acehprov.go.id/profil/kepkr> E-mail : kepkrsuza@gmail.com
Mobile +6289616758521, Fax. (0651) 7551843
BANDA ACEH (23126)



PERSETUJUAN ETIK

ETHICAL APPROVAL

DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION

Number : 240/ETIK-RSUDZA/2024

Komite Etik Penelitian Kesehatan RSUD dr. Zainoel Abidin dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subjek penelitian, telah menelaah dengan teliti protokol penelitian yang berjudul:

The Ethics Committee of the Zainoel Abidin Hospital with regards of the protection of human rights and welfare in research, has carefully reviewed the research entitled:

“Survei Kepuasan Eksternal dan Internal di RSUD dr. Zainoel Abidin.”

“External and Internal Satisfaction Survey at dr. Zainoel Abidin Hospital.”

Protocol Number : 24-09-241

Peneliti Utama : Novi Reandy Sasmita, S. Si., M. Sc
Principal Investigator

Pembimbing/Peneliti Lain : 1. Prof. Dr.rer.nat. Rinaldi Idroes, S. Si.
Supervisor/Other investigators 2. Andi Lala, S.Si., M. Si.
3. Rivansyah Suhendra, S. Kom., M.T.
4. Ghalieb Mutig, S.E., M. Si.
5. Ir. Ghazi Mauer, S.T., M.T.
6. Aga Maulana, S. Kom., M. Kom.
7. Teuku Rizky Noviandy, Mkom.
8. Ghadamfar Muflih, S.H.

Nama Institusi : CV. Konstanta Utama Provinsi Aceh
Name of the Institution

Lokasi Penelitian : 1. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin, Banda Aceh;
Site

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011 dan merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Pernyataan laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 23 September 2024 sampai dengan tanggal 23 September 2025.

Has been ethically approved according to 7 (seven) standards of WHO 2011 and CIOMS 2016 guidelines. This Ethical Approval is valid for the period of September 23th, 2024 until September 23th, 2025.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Specified in
Ketua

Dr./dr. Anidar, Sp.A (K)
NIP: 19680323 199803 2 005

Lampiran 14 Penjelasan sebelum survey kepuasan eksternal dan Internal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Zainoel Abidin



KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH (23126)



PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN

Saya, **Novi Reandy Sasmita, S.Si., M.Sc**, NIK : **1105010706890008**, selaku **peneliti utama** yang berasal dari **CV. Konstanta Utama**, Nomor HP **081263022773** akan melakukan penelitian dengan judul **“Survei Kepuasan Eksternal dan Internal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Zainoel Abidin”**.

Saya akan memberikan informasi kepada Bapak/Ibu/Sdr(i) mengenai penelitian ini dan mengundang Bapak/Ibu/sdr(i) untuk menjadi subjek penelitian pada penelitian ini.

Jika Bapak/Ibu/Sdr(i) bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini maka Bapak/Ibu/Sdr(i) dapat menandatangani formulir *Informed Consent*, namun Bapak/Ibu/Sdr(i) dapat secara bebas kapan saja ingin mundur dari penelitian ini. Jika Bapak/Ibu/Sdr(i) menolak untuk berpartisipasi atau mundur dari penelitian ini, keputusan tersebut tidak akan mempengaruhi hubungan Bapak/Ibu/Sdr(i) dengan saya / pelayanan medis yang diberikan*.

Jika Bapak/Ibu/Sdr(i) tidak mengerti tiap pernyataan dalam formulir ini, Bapak/Ibu/Sdr(i) dapat menanyakannya kepada saya.

1. Tujuan penelitian

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan eksternal terhadap pelayanan di berbagai unit kerja di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan internal terhadap pelayanan dari pimpinan rumah sakit di berbagai unit kerja di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

2. Partisipasi dalam penelitian

Partisipasi Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam penelitian ini sebagai subjek penelitian / responden survei.

3. Alasan memilih Bapak/Ibu/ Sdr(i)

Bapak/Ibu/Saudara dipilih karena memenuhi kriteria responden dan dapat mewakili pihak eksternal (pasien) atau internal (karyawan RSUD dr. Zainoel Abidin).

4. Prosedur penelitian

Ada beberapa prosedur yang akan dilakukan dalam penelitian ini, yaitu pertama Bapak/Ibu/Sdr(i) akan diberikan penjelasan mengenai penelitian meliputi identitas peneliti, judul penelitian, tujuan serta manfaat penelitian dan peneliti menjamin kerahasiaan data responden. Apabila Bapak/Ibu/Sdr(i) setuju menjadi responden maka peneliti akan mempersilahkan menandatangani surat persetujuan (*informed consent*) yang telah disediakan. Namun apabila Bapak/Ibu/Sdr(i) tidak setuju, maka Bapak/Ibu/Sdr(i) berhak menolak dan mengundurkan diri selama proses pengumpulan data. Kepada Bapak/Ibu/Sdr(i) yang setuju menjadi responden penelitian ini. Peneliti akan memberikan kuisioner kepada responden untuk dapat mengisi. Lamanya waktu pengisian kuisioner diperkirakan sekitar ± 5 menit.



KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
BANDA ACEH (23126)



5. Risiko, efek samping dan tatalaksananya

Dalam penelitian ini tidak terdapat bahaya potensial/resiko/efek samping yang akan dirasakan sebagai akibat pengumpulan data.

6. Manfaat

Penelitian ini memiliki manfaat 1) diperoleh hasil survei indeks kepuasan eksternal dan internal di RSUD dr. Zainoel Abidin tahun 2023; dan 2) rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik untuk eksternal dan internal yang sebaiknya dilakukan oleh RSUD dr. Zainoel Abidin.

7. Kompensasi

Tidak terdapat kompensasi apapun dalam penelitian ini untuk subjek penelitian / responden.

8. Pembiayaan

Survei ini dibiayai sepenuhnya oleh RSUD dr Zainoel Abidin sebagai bahan evaluasi dari kualitas pelayanan yang telah diberikan.

9. Kerahasiaan

Identitas Bapak/Ibu/Sdr(i) dan data terkait tersimpan secara rahasia sehingga hanya diketahui oleh peneliti dan Bapak/Ibu/Sdr(i).

10. Kewajiban subyek penelitian

Bapak/Ibu/Sdr(i) yang telah bersedia untuk ikut serta dalam penelitian ini memiliki kewajiban untuk menjawab dengan sejujur-jujurnya untuk memastikan kesahihan dari hasil penelitian

11. Hak untuk menolak dan mengundurkan diri

Keikutsertaan Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam penelitian ini bersifat sukarela dan Bapak/Ibu/Sdr(i) berhak untuk menolak keikutsertaan dalam penelitian ini. Walaupun Bapak/Ibu/Sdr(i) telah menyetujui untuk berpartisipasi, Bapak/Ibu/Sdr(i) memiliki hak untuk mundur dari penelitian ini. Bapak/Ibu/Sdr(i) berhak untuk mempertimbangkan keikutsertaan dalam penelitian ini setelah saya memberikan penjelasan ini.

12. Informasi Tambahan

Bapak/Ibu/Sdr(i) memiliki hak untuk menanyakan semua hal yang berhubungan dengan penelitian ini. Apabila Bapak/Ibu/Sdr(i) memiliki pertanyaan lebih lanjut, Bapak/Ibu/Sdr(i) dapat menghubungi saya **Novi Reandy Sasmita** pada nomor Hp yang tertera di atas.

Hormat Saya,

dto

(Novi Reandy Sasmita, S.Si., M.Sc)

Lampiran 15 Pernyataan kesediaan menjadi responden (*Informed Consent*)



KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
BANDA ACEH (23126)



PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN
(INFORMED CONSENT)

Setelah membaca formulir / mendengar penjelasan mengenai tujuan, manfaat, prosedur dan hak-hak saya yang berkaitan dengan penelitian ini, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini :

No. Sampel* : *diisi oleh peneliti

Umur :

Jenis Kelamin :

Dengan ini saya menyatakan bahwa, saya secara sukarela dan tanpa paksaan bersedia menjadi responden untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian yang berjudul *Survei Kepuasan Eksternal dan Internal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Zainoel Abidin*”.

Saya mengetahui bahwa penelitian ini menjunjung tinggi hak-hak saya sebagai responden penelitian dan keikutsertaan saya menjadi subjek pada penelitian ini sangat besar manfaatnya sebagai masukan untuk peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Zainoel Abidin.

Saya percaya bahwa informasi yang saya berikan akan dirahasiakan oleh peneliti dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat digunakan sebagaimana perlu.

Banda Aceh, Oktober 2024
Responden

(_____)



KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
BANDA ACEH (23126)



PERNYATAAN KESEDIAAN WALI MENJADI RESPONDEN
(INFORMED CONSENT)

Setelah membaca formulir / mendengar penjelasan mengenai tujuan, manfaat, prosedur dan hak-hak saya yang berkaitan dengan penelitian ini, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini :

No. Sampel* : *diisi oleh peneliti

Umur :

Jenis Kelamin :

Dengan ini saya menyatakan bahwa, saya secara sukarela dan tanpa paksaan bersedia menjadikan istri / anak / orang tua / adik / kakak / abang* saya sebagai responden untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian yang berjudul “Survei Kepuasan Eksternal dan Internal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Zainoel Abidin”.

Saya mengetahui bahwa penelitian ini menjunjung tinggi hak-hak saya sebagai orang tua/wali responden penelitian dan keikutsertaan saya menjadi subjek pada penelitian ini sangat besar manfaatnya sebagai masukan untuk peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Zainoel Abidin.

Saya percaya bahwa informasi yang saya berikan akan dirahasiakan oleh peneliti dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat digunakan sebagaimana perlu.

Banda Aceh, Oktober 2024
Responden

(_____)

Lampiran 16 Foto-foto sebelum dan sesudah kegiatan survei

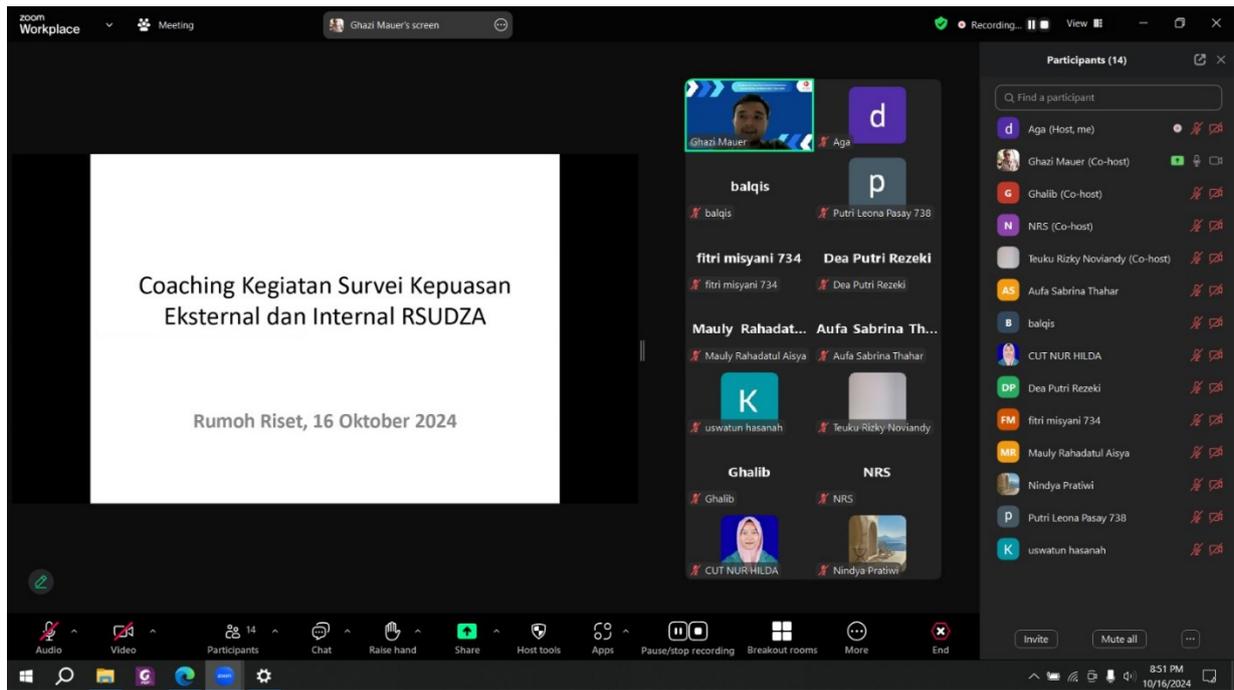


Foto suasana ketika tim konstanta melakukan coaching pertama kepada para enumerator secara daring pada 16 Oktober 2024

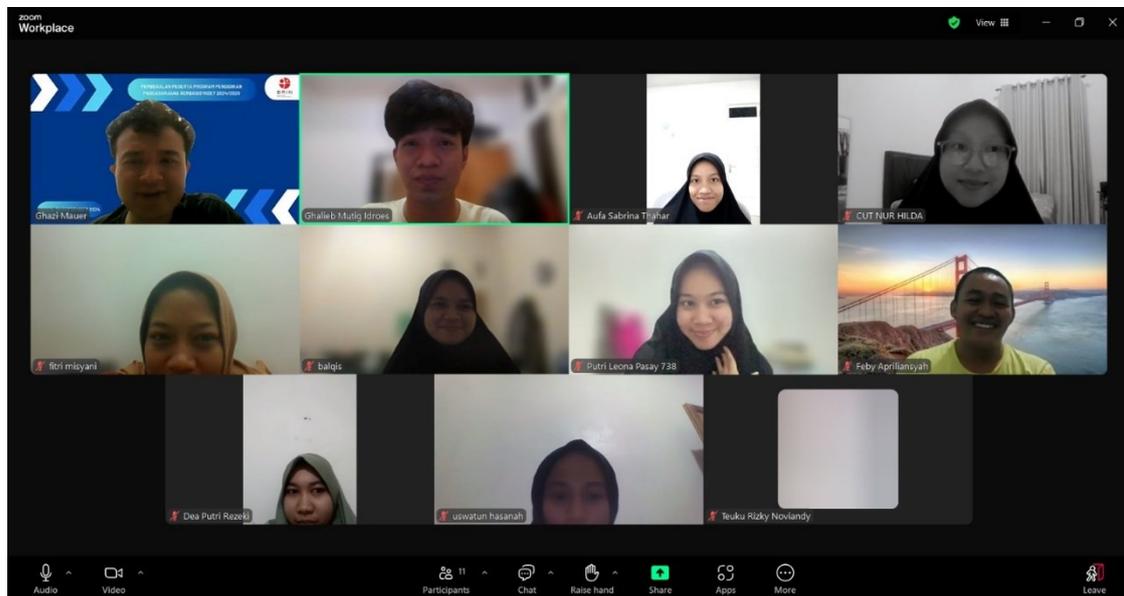


Foto suasana ketika tim konstanta melakukan coaching kedua kepada para enumerator secara daring pada 18 Oktober 2024



Foto suasana ketika pembagian paket kuisisioner pada para enumerator



Kumpulan Foto Kegiatan pada Hari ke-1 Survei



Kumpulan Foto Kegiatan pada Hari ke-2 Survei



Kumpulan Foto Kegiatan pada Hari ke-3 Survei



Kumpulan Foto Kegiatan pada Hari ke-4 Survei



Kumpulan Foto Kegiatan pada Hari ke-5 Survei



Kumpulan Foto Kegiatan pada Hari ke-6 Survei



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

