

LAPORAN AKHIR



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH Dr. ZAINOEL ABIDIN
(RSUDZA) TAHUN 2018**

TIM PENELITI

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
NOVEMBER 2018**

HALAMAN PENGESAHAN

SURVEI KERJASAMA RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN DENGAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH

Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Zainoel Abidin Tahun 2018

Tim Pelaksana :
Nama Lengkap : Ismail, SKM.,M.Pd.,M.Kes
NIDN : 4002047402
Jabatan : Ketua Pelaksana
Nomor Hp : 08126903678
Email : ismailbinadam74@yahoo.co.id

Banda Aceh, 20 November 2018

Mengetahui,
Direktur Rumah Sakit Umum
dr. Zainoel Abidin Banda Aceh

Ketua Peneliti



Dr. dr. Azharuddin, Sp.OT, K-Spine, FICS
NIP. 19620502 198903 1 010

Ismail, SKM., M.Kes., M.Pd
NIDN. 4002047402

Menyetujui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Serambi Mekkah



Ismail, SKM., M.Kes., M.Pd
NIDN. 4002047402

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

Judul Penelitian : SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
(RSUDZA) TAHUN 2018

Peneliti : TIM PENELITI FKM – UNIVERSITAS SERAMBI
MEKKAH

1. Subjek Penelitian : Pasien dan Keluarga Pasien di RSUDZA
2. Masa Pelaksanaan
Mulai : September 2018
Berakhir : November 2018
3. Usulan Biaya : Rp. 55.000.000,-
4. Lokasi Penelitian : RSUDZA
5. Temuan yang ditargetkan : Indeks Kepuasan Pasien RSUDZA
6. Kontribusi Penelitian : Diharapkan Survei ini mampu mengukur Indeks Kepuasan Pasien RSUDZA untuk perbiakan kinerja kedepan
7. Jurnal Ilmiah sasarannya : Jurnal Nasional Ber ISSN – Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (Jurnal Makma)
8. Luaran : Angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUDZA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
IDENTITAS DAN URAIAN UMUM	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	2
C. Tujuan Kegiatan	3
a. Tujuan umum	3
b. Tujuan khusus	3
D. Manfaat	4
E. Hasil yang Ingin Dicapai	4
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	5
A. Definisi	5
B. Konsep Pelayanan Publik	10
C. Konsep Indeks Kepuasan Pasien	11
D. Unsur Indeks Kepuasan Pasien	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis dan Desain Penelitian	13
a. Populasi	13
b. Sampel	13
B. Waktu dan Tempat Survei	17
a. Tempat survei	17
b. Waktu	17
C. Kerangka Penelitian	18
D. Teknik Pengumpulan Data	18
E. Analisa Data	18
BAB IV HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI	20
BAB V RENCANA SELANJUTNYA	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	115
DAFTAR PUSTAKA	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi yang semakin maju serta tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara suatu pelayanan publik khususnya rumah sakit dituntut untuk memenuhi harapan pasien dan keluarga dalam melakukan perbaikan pelayanan demi peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pasien maupun keluarga baik melalui media cetak, media sosial ataupun secara langsung, memberikan dampak buruk terhadap pelayanan yang menimbulkan ketidakpercayaan pasien dan keluarga.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh adalah dengan melakukan survei kepuasan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data survei kepuasan pasien dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk keseragaman survey ini menggunakan “ Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 “.

Perlu diketahui bahwa KEPMENPAN No. 16 Tahun 2014 disederhanakan menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 dikarenakan Permenpan No.16 tahun 2014 tidak mengatur Tekhnis Operasional pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat, Metode pengolahan data hasil survey belum ditentukan sehingga tidak ada keseragaman hasil survey, penentuan jumlah sampel responden belum diatur dan hasil survey belum di publikasikan.

Kegiatan penyusunan survei kepuasan pasien dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pasien melalui survei kepada masyarakat

terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh tim Peneliti dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Serambi Mekkah sesuai dengan Memorandum of understanding (MOU) No. 0.01/075/FKM-USM/XI/2018 dan No. 445/14483/2018 tanggal 27 September 2018 antara RSUDZA dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Serambi Mekkah.

Tujuan penyusunan survei kepuasan pasien ini untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan. Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik.

Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan sasaran penyelenggaraan pelayanan publik yang mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

B. Rumusan masalah

Dari uraian latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah “bagaimana kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit rawat jalan, rawat inap dan instalasi penunjang pada RSUD dr.Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018”

C. Tujuan Kegiatan

a. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di unit pelayanan rawat jalan, rawat inap dan instalasi penunjang pada RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.

b. Tujuan khusus

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan persyaratan pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan prosedur pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.
- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan waktu pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.
- 4) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan biaya prosedur pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.
- 5) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.
- 6) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan kompetensi pelaksana di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.
- 7) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan perilaku pelaksana di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.
- 8) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan maklumat pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.
- 9) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.

D. Manfaat

Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Adanya data kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarga.
- b. Adanya data mengenai kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan kesehatan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- d. Di ketahuinya Indeks Kepuasan Pasien dan Keluarga secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Zainoel Abidin

E. Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Definisi

1. Pengertian Kepuasan dan Teori Kepuasan

Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2011) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*).

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

Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Sumarwan, 2003). Menurut Soejadi (1996), pasien atau klien merupakan individu terpenting di rumah sakit sebagai konsumen sekaligus sasaran produk rumah sakit. Didalam suatu proses keputusan, konsumen yaitu pasien, tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang

diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas (Sumarwan, 2003).

Kepuasan pasien bersifat subjektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat rata-rata kepuasan penduduk. Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek diantaranya mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri (Anwar, 1998 dalam Awinda, 2004).

2. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan suatu system penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi dan sasaran (Hadi Sugito, 2005).

Bila pelanggan tidak puas atau kecewa, harus segera diketahui faktor penyebabnya dan segera dilakukan koreksi atau perbaikan. Tanpa adanya tindakan untuk melakukan koreksi atau perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi tidak bermamfaat. Padahal tujuan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas, dapat segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa.

Tingkat kepuasan adalah merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia

lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Tjiptono (2008:225) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

- a. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
- b. Ciri – ciri keistimewaan tambah (features) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya. 18
- e. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Menurut Kotler (1997) dalam Tjiptono (2011), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan :

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan.

b. *Ghost shopping*

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pengguna potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk rumah sakit dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka

c. *Lost customer analysis*

Rumah sakit seyogianya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti menggunakan jasa pelayanan agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

d. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian survei dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*). Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa rumah sakit menaruh perhatian terhadap para pengguna jasa pelayanannya.

Pengumpulan data survei kepuasan pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara tetapi pada umumnya dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Adapun penggunaan kuesioner adalah cara yang paling sering digunakan karena mempunyai beberapa keuntungan, seperti

proses yang mudah dan murah, menghasilkan data yang telah terstandarisasi, dan terhindar dari bias wawancara (Pohan, 2006).

3. Klasifikasi kepuasan

Menurut Gerson (2004), untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut:

a. Puas

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau perawat), atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang paling tinggi.

b. Cukup puas

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), atau kurang ramah, yang seluruhnya ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

c. Kurang puas

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak lambat (untuk proses administrasi), atau tidak ramah.

d. Tidak puas

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang rendah, menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak bersih (untuk sarana), lambat

(untuk proses administrasi), dan tidak ramah. Seluruh hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan likert dikenal dengan istilah skala likert, kepuasan pasien dikategorikan menjadi, sangat puas, agak puas, dan tidak puas. Kategori ini dapat dikuantifikasi misalnya ; sangat puas bobotnya 3, agak puas bobotnya 2, dan tidak puas bobotnya 1 (Utama, 2003).

B. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Sinambela dkk, 2006).

C. Konsep Indeks Kepuasan Pasien

Secara umum indeks adalah petunjuk yang sistematis kepada satuan-satuan yang terkandung di dalam, atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data. Disamping itu, dalam pengertian praktis indeks juga dapat didefinisikan sebagai daftar referensi secara alfabetis yang biasanya terdapat pada bagian akhir sebuah buku. Dalam ilmu perpustakaan indeks mempunyai arti yang luas, yang secara umum dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi. Sedangkan Indeks Kepuasan Pasien adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan pasien yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pasien dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

D. Unsur Indeks Kepuasan Pasien

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks kepuasan pasien. Namun pada penilaian survei kepuasan pasien pada tahun 2018 di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh saat ini menggunakan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 unsur pelayanan, adapun ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/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.

5. 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.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sedangkan desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* yang berarti setiap subjek penelitian diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2005).

1. Populasi

Populasi dalam survei ini adalah seluruh pasien yang sedang mendapatkan pelayanan unit rawat jalan, rawat inap dan instalasi penunjang dan ruang tindakan pada RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2018.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel untuk tingkat kepuasan pasien dalam survei ini adalah *purposive sampling*. Menurut Arikunto (2002), teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* didasarkan pada pertimbangan tertentu yang dibuat oleh penulis sendiri berdasarkan ciri atau sifat populasi yang telah diketahui dan dalam jangka waktu tertentu.

Adapun yang menjadi kriteria sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

a. Sampel untuk responden Rawat Inap

- Pasien/keluarga
- Pasien yang telah dinyatakan boleh pulang
- Pasien bersedia mengisi kuesioner

b. Sampel untuk responden rawat jalan

Pasien Poliklinik Spesialis dan Poliklinik Gigi dan Mulut

c. Sampel untuk responden ruang tindakan

Pasien atau keluarga yang sedang mendapatkan pelayanan/menjalani pemeriksaan di ruang tindakan

d. Sampel untuk responden ruang intensif

Keluarga yang sedang mendampingi pasien lebih dari 3 hari

- e. Sampel untuk responden instalasi penunjang

Pasien yang sedang mendapatkan pelayanan/menjalani pemeriksaan di instalasi penunjang.

Jumlah Sampel

Cara penghitungan besar sampel dihitung berdasarkan tabel Krejcie RV, Morgan

TABLE FOR DETERMINING SAMPLE SIZE FROM A GIVEN POPULATION

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	246
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	351
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	373
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

Note: "N" is population size
"S" is sample size

Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., "Determining Sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement, 1970.

Tabel 3.1
Jumlah Responden Untuk Masing-Masing
Unit Kerja Rawat Inap

No	Unit kerja	Responden
1	Raudhah 1	26
2	Raudhah 2	26
3	Raudhah 3	26
4	Raudhah 4	26
5	Raudhah 5	26
6	Raudhah 6	27
7	Raudhah 7	27
8	Aqsa 2	27
9	Aqsa 3	27

No	Unit kerja	Responden
10	Aqsa 1	23
11	Ruang Rawat Jantung	15
12	Ruang Rawat Paru	26
13	Ruang THT	13
14	Ruang Mata	12
15	Mina 1	26
16	Mina 2	26
17	Arafah 1	26
18	Arafah 2	26
19	Arafah 3	26
20	Tursina 1 (Oncologi Anak)	14
21	Tursina 1 (Thalasemia)	15
22	Tursina 2 (Khemoterapi)	19
23	Marwah (Ruang PTT)	14
24	Marwah (Ruang MDR)	25
25	IW	26
26	Zamzam 1	19
27	Zamzam 2	17
28	Zamzam 3	19
29	Zamzam 4	19
30	Ruang Rawat Bayi	25
	Jumlah Responden	669

Tabel 3.2
Jumlah Responden Untuk Masing-Masing
Unit Kerja Rawat Inap Intensif

No	Unit Kerja	Responden
1	Ruang ICU 1	8
2	Ruang RHCU	4
3	Ruang ICU Jantung (ICU 2)	6
4	Ruang ICCU	10
5	Ruang HCU Medical	12
6	Ruang HCU Surgical	19
7	Ruang NICU	6
8	Ruang PICU	4
	Jumlah Responden	69

Tabel 3.3
Jumlah Responden Untuk Masing-Masing
Unit Kerja Rawat Jalan

No	Unit Kerja	Responden
1.	Poli Kebidanan	21
2.	Poli Mata	44
3.	Poli PTT	14
4.	Poli THT	24
5.	Poli Bedah	56
6.	Poli Ortopedi	44
7.	Poli Penyakit Dalam	59
8.	Poli Kulit Kelamin	24
9.	Poli Jiwa	5
10.	Poli VCT	3
11.	Poli Endokrin	86
12.	Poli Anak	40
13.	Poli Saraf	73
14.	Poli Jantung	108
15.	Poli Paru	27
16.	Poli Gigi dan Mulut	32
17.	Poli Anestesi	13
19	Poli Keluarga Berencana	3
	Jumlah Responden	676

Tabel 3.4
Jumlah Responden Untuk Masing-Masing
Unit Kerja Ruang Tindakan

No	Unit Kerja	Responden
1.	IGD	32
2.	Hemodialisa	59
3.	Kamar Bersalin	32
4.	Endoskopi dan Bronchoscopy	32
5.	Bedah Sentral	32
	Jumlah Responden	187

Tabel 3.5
Jumlah Responden Untuk Masing-Masing
Unit Kerja Instalasi Penunjang

No	Nama Ruang	Responden
1	Laboratorium	19
2	Radiologi	175
3	Farmasi	5
4	Rekam Medis	3
5	Rehabilitasi Medik	91
	Total Responden	293

Penghitungan besar sampel untuk satu sampel populasi dengan populasi tidak diketahui :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

n = Besar sampel

$Z_{1-\alpha/2}^2$ = 1,96 pada alfa 0,05

P = Proporsi prevalensi Kejadian (Tingkat kepuasan Tahun 2017 80,1 % P 0,801)

Q = $1 - 0,801 = 0,199$

D = Nilai Presisi (ditetapkan 0,1)

B. Waktu dan Tempat Survey

1. Tempat survey

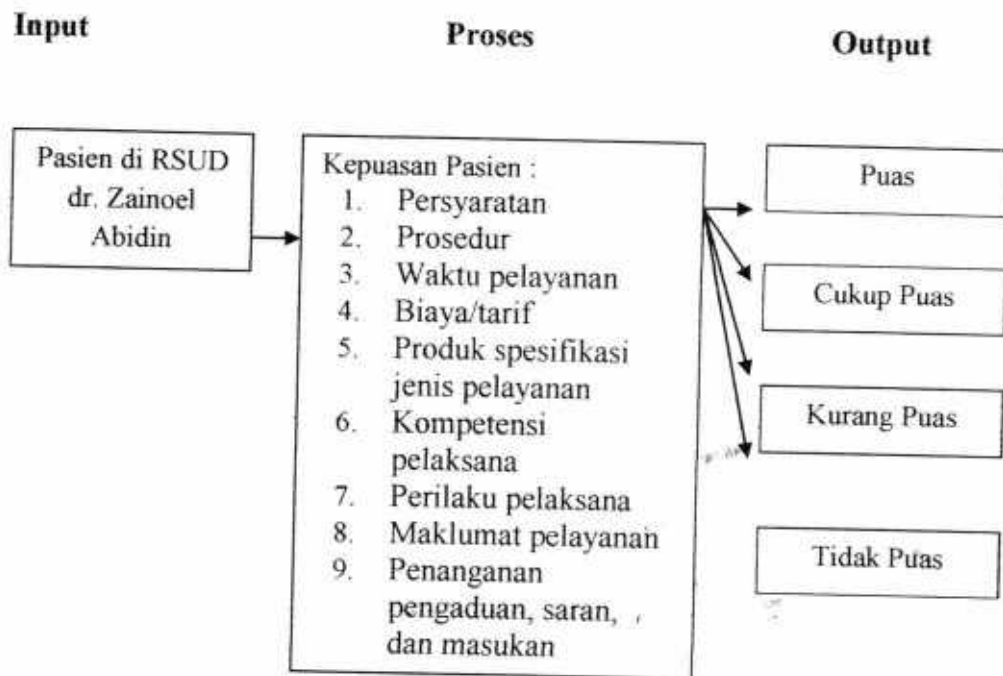
Survey ini dilaksanakan di Instalasi rawat inap, Ruang Intensif, Instalasi rawat jalan, Instalasi penunjang, dan Ruang tindakan pada RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

2. Waktu

Waktu survey akan dilakukan sejak tanggal 15 Oktober sampai dengan 10 November 2018.

C. Kerangka Penelitian

Adapun kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut :



Skema 3.1 Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan sampel adalah *Accidental sampling* sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terpimpin. Alat pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan instrument berupa kuesioner tentang kepuasan pasien atau keluarga dalam menerima pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin. Kuesioner disusun berdasarkan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

E. Analisa Data

Analisa univariat menggunakan metode statistik deskriptif untuk masing-masing variabel penelitian. Analisis ini dilakukan terhadap tiap variabel dari penelitian, umumnya analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan persentasi dari tiap variabel atau subvariabel. Untuk melihat distribusi frekuensi antara variabel dependen dan variabel independen.

Untuk menilai keseluruhan jawaban responden maka akan ditentukan nilai rata-rata ($\bar{x}$) dengan cara membagi nilai total ($\sum x$) yang diperoleh untuk tiap-tiap sub-variabel dengan jumlah responden (n). Menurut Budiarto (2002, p.70) mean/rata-rata nilai dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$ = nilai rata-rata

$\sum x$ = jumlah nilai dari data responden

n = sampel

Setelah diolah, selanjutnya data yang telah dimasukkan ke dalam tabel distribusi frekuensi ditemukan presentase perolehan (P) untuk tiap-tiap kategori dengan menggunakan rumus (Budiarto, 2002, p.37) yaitu:

$$P = \frac{f_i}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

f_i = Frekuensi Teramati

n = Jumlah Populasi

Analisa data pada survei ini adalah analisa univarian, sesuai dengan desain survei yaitu deskriptif eksploratif. Untuk mengetahui gambaran Indeks Kepuasan pasien dan keluarga dilakukan dengan menggunakan nilai *cut off point*, distribusi frekuensi, dan persentase.

Nilai *cut off point* yang digunakan adalah sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,6	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No 14 tahun 2017

BAB IV

HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

Pada periode Oktober sampai November 2018 RSUD dr. Zainoel Abidin telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei indeks kepuasan pasien dengan responden sejumlah 1894 responden.

Pengukuran kepuasan pasien tersebut dilakukan sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis. Lebih lanjut pada bab ini memaparkan hasil survei indeks kepuasan pasien tentang pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin. Sampel dari penelitian survei indeks kepuasan pasien dapat dilihat berikut ini :

No	Unit Rawat	Jumlah Sampel
1.	Unit Rawat Inap	669
2.	Unit Rawat Inap Intensif	69
3.	Unit Ruang Tindakan	187
4.	Instalasi Penunjang	293
5.	Unit Rawat Jalan	676
	Total	1894

Berikut ini gambaran hasil survei data responden terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

A. Instalasi Rawat Jalan

1. Data Demografi

Berikut 'distribusi frekuensi data demografi responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Usia Responden di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n =676)

NO	Usia	JUMLAH	
		F	%
1.	Dewasa Awal	273	40,4
2.	Dewasa Akhir	155	22,9
3.	Lansia Awal	120	17,8
4.	Lansia Akhir	96	14,2
4.	Manula	32	4,7
Total		676	100

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden dengan kategori usia Dewasa Awal yaitu sebesar 40,4%.

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 676)

No	Jenis Kelamin	JUMLAH	
		F	%
1.	Laki-Laki	280	41,4
2.	Perempuan	396	58,6
Total		676	100

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang berjenis kelamin Perempuan sebesar 58,6%.

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden di Instalasi Rawat
Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 676)

No	Pendidikan Terakhir	JUMLAH	
		F	%
1.	SD kebawah	82	12,1
2.	SLTP	102	15,1
3.	SLTA	302	44,7
4.	D1-D3-D4	54	8,0
4.	S – 1	120	17,8
6.	S - 2 ke atas	16	2,4
Total		676	100

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori SLTA sebesar 44,7%.

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Responden di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 676)

No	Pekerjaan Utama	JUMLAH	
		F	%
1.	PNS/TNI/POLRI	77	11,4
2.	Pegawai Swasta	73	10,8
3.	Wiraswasta/Usahawan	105	15,5
4.	Pelajar/Mahasiswa	58	8,6
4.	Lainnya	363	53,7
Total		676	100

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori lainnya sebesar 53,7%.

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 676)

No	Kategori Kepuasan	JUMLAH	
		F	%
1	Sangat puas	117	17,3
2	Puas	555	82,1
3	Kurang Puas	4	0,6
4	Tidak Puas	0	0,0
TOTAL		676	100

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan di instalasi rawat jalan RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 555 (82,1%) responden.

2. Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan

a. Poliklinik Bedah

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada Poliklinik Bedah RSUD dr. Zainoel Abidin yang dilakukan pada 56 reponden diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Bedah Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018 (n = 56)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	10	18	8	14	4	7	56	100	16	29	14	25	17	30	22	39	48	86
2	Puas	42	75	41	73	30	54	0	0	40	71	42	75	37	66	30	54	8	14
3	Kurang Puas	4	7	4	7	17	30	0	0	0	0	0	0	2	4	4	7	0	0
4	Tidak Puas	0	0	3	5	5	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh bahwa terdapat indikator sangat puas dalam pelayanan publik yaitu tarif/biaya yang ditetapkan sebesar 100% dan tindak lanjut pengaduan komplain sebesar 86%. Namun demikian diperoleh sebesar 30% masyarakat kurang puas pada indikator kecepatan waktu pelayanan.

Tabel 4.7
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Bedah
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 56)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Sarana dan prasarana	Minimalkan keluhan/pengaduan/komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur (ΣU)	174	166	145	224	184	182	183	186	216
2	Nilai Rata-rata per unsur = $\frac{\Sigma U}{\text{unsur yg terisi}}$	3,11	2,96	2,59	4,00	3,29	3,25	3,27	3,32	3,86
3	Nilai Rata-rata tertimbang = rata-rata per unsur x 0,11	0,35	0,33	0,29	0,44	0,37	0,36	0,36	0,37	0,43
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,29								
5	IKM = Total Nilai Rata-rata tertimbang x nilai dasar 25	82,34								

Berdasarkan hasil tabel 4.8 menunjukkan di Poliklinik Bedah RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 82,34%, namun demikian masih perlu peningkatan pada unsur prosedur pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan.

b. Poliklinik Ortopedi

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Poliklinik Ortopedi RSUD dr. Zainoel Abidin yang dilakukan pada 44 responden, diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Ortopedi Rumah
Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 44)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	3	7	13	30	6	14	43	98	10	23	3	7	4	9	7	16	19	43
2	Puas	41	93	31	70	33	75	1	2	32	73	40	91	37	84	33	75	25	57
3	Kurang Puas	0	0	0	0	5	11	0	0	2	5	1	2	3	7	4	9	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui 98% responden sangat puas dengan indikator tarif/biaya yang ditetapkan dan 93% puas dengan persyaratan administrasi. Disisi lain hanya 11% responden kurang puas dengan indikator kecepatan waktu pelayanan.

Tabel 4.9
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Ortopedi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 44)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	135	145	133	175	140	134	133	135	151
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,07	3,30	3,02	3,98	3,18	3,05	3,02	3,07	3,43
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,37	0,34	0,44	0,35	0,34	0,34	0,34	0,38
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,23								
5	Nilai IKM	80,87								

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dianalisis bahwa hasil survei menunjukkan di Poliklinik Ortopedi RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 80,87%.

c. Poliklinik THT

Berdasarkan hasil wawancara pada 24 responden di Poliklinik THT RSUD dr. Zainoel Abidin, diperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel berikut

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik THT Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018 (n = 24)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	0	0	1	4	20	83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Puas	24	100	24	100	19	79	4	17	24	100	24	100	24	100	23	96	0	0
3	Kurang Puas	0	0	0	0	4	17	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	100

Dari hasil pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa terdapat 82% sangat puas dengan tarif/biaya yang ditetapkan, dan 100% puas terhadap indikator persyaratan administrasi, proses pelayanan, spesifikasi jenis pelayanan dan sikap/perilaku petugas. Namun demikian masih terdapat 100% responden tidak puas dengan indikator tindak lanjut pengaduan/komplain.

Tabel 4.11
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik THT
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 24)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	72	72	69	92	72	72	72	71	24
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	3,00	2,88	3,83	3,00	3,00	3,00	2,96	1,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,33	0,32	0,43	0,33	0,33	0,33	0,33	0,11
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	2,85								
5	Nilai IKM	71,30								

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh hasil survei menunjukkan di Poliklinik THT RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori kurang puas dengan nilai 71,30%.

d. Poliklinik PTT

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 14 responden di poliklinik PTT RSUD dr. Zainoel Abidin, maka diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik PTT
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	3	21	7	50	4	29	14	100	8	57	3	21	6	43	6	43	5	36
2	Puas	5	36	6	43	3	21	0	0	6	43	9	64	7	50	6	43	9	64
3	Kurang Puas	6	43	1	7	6	43	0	0	0	0	2	14	1	7	2	14	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tahun 2018 (n = 14)

Hasil survei di poliklinik PTT RSUD dr. Zainoel yang terdapat pada tabel 4.12 menunjukkan 100% masyarakat sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan, dan 43% masyarakat kurang puas dengan ketepatan waktu pelayanan.

Tabel 4.13
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik PTT
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 14)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	39	48	38	56	50	43	47	46	47
2	Nilai Rata-rata per unsur	2,79	3,43	2,71	4,00	3,57	3,07	3,36	3,29	3,36
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,31	0,38	0,30	0,44	0,40	0,34	0,37	0,37	0,37
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,29								
5	Nilai IKM	82,14								

Hasil survei yang terdapat pada tabel 4.13 menunjukkan di Poliklinik PTT RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 82,14%.

e. Poliklinik Mata

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 44 responden di poli klinik mata RSUD dr. Zainoel Abidin, diperoleh data sebagai berikut

Tabel 4.14
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Poliklinik Mata
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarafa dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	20	45	27	61	16	36	42	95	19	43	20	45	23	52	21	48	30	68
2	Puas	24	55	17	39	28	64	2	5	25	57	24	55	20	45	21	48	14	32
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	5	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tahun 2018 (n = 44)

Berdasarkan tabel 4.14, diperoleh hasil bahwa di poliklinik Mata RSUD dr. Zainoel Abidin diketahui bahwa terdapat 95% sangat puas dengan indikator tarif/biaya yang ditetapkan, dan hanya 5% responden yang menyatakan kurang puas dengan sarana dan prasarana.

Tabel 4.15
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Mata
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 44)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	152	159	148	174	151	152	154	151	162
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,45	3,61	3,36	3,95	3,43	3,45	3,50	3,43	3,68
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,38	0,40	0,37	0,44	0,38	0,38	0,39	0,38	0,41
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,54								
5	Nilai IKM	88,57								

Berdasarkan tabel 4.15, diperoleh hasil survei di poliklinik Mata RSUD dr. Zainoel Abidin dengan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas dengan nilai 88,57%.

f. Poliklinik Kebidanan dan Penyakit Kandungan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 21 responden di Poliklinik Kebidanan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut

Tabel 4.16
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Kebidanan
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 21)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	0	0	0	0	20	95	0	0	0	0	0	0	0	0	21	100
2	Puas	21	100	20	95	18	86	1	5	21	100	20	95	20	95	20	95	0	0
3	Kurang Puas	0	0	1	5	3	14	0	0	0	0	1	5	1	5	1	5	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan hasil survei pada tabel 4.16, menunjukkan bahwa terdapat 100% responden sangat puas dengan tindak lanjut pengaduan/komplain, 95% tarif/biaya yang ditetapkan, dan terdapat 100% responden menyatakan puas dengan spesifikasi jenis pelayanan dan persyaratan administrasi. Sedangkan responden yang mengatakan kurang puas hanya 14% pada indikator ketepatan waktu.

Tabel 4.17
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Kebidanan
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 21)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	63	62	60	83	63	62	62	62	84
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	2,95	2,86	3,95	3,00	2,95	2,95	2,95	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,33	0,32	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,18								
5	Nilai IKM	79,50								

Hasil survei yang terdapat pada tabel 4.17 menunjukkan di poliklinik Kebidanan RSUD dr. Zainoel Abidin, bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 79,50%.

g. Poliklinik Penyakit Dalam

Hasil wawancara pada 59 responden di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.18
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Penyakit
Dalam Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 59)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	2	3	4	7	1	2	59	100	3	5	4	7	7	12	3	5	26	44
2	Puas	57	97	51	86	46	78	0	0	54	92	52	88	52	88	56	95	23	39
3	Kurang Puas	0	0	3	5	12	20	0	0	2	3	3	5	0	0	0	0	9	15
4	Tidak Puas	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2

Berdasarkan tabel 4.18 digambarkan bahwa di poliklinik Penyakit Dalam RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% masyarakat sangat puas dengan tarif/biaya yang ditetapkan, dan 97% menyatakan puas dengan persyaratan administrasi. Namun demikian, masih terdapat juga masyarakat yang kurang puas dengan ketepatan waktu pelayanan hanya 20%.

Tabel 4.19
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Penyakit Dalam
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 59)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	179	176	166	236	178	178	184	180	192
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,03	2,98	2,81	4,00	3,02	3,02	3,12	3,05	3,25
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,33	0,31	0,44	0,34	0,34	0,35	0,34	0,36
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,14								
5	Nilai IKM	78,58								

Tabel 4.18
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Penyakit
Dalam Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 59)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	2	3	4	7	1	2	59	100	3	5	4	7	7	12	3	5	26	44
2	Puas	57	97	51	86	46	78	0	0	54	92	52	88	52	88	56	95	23	39
3	Kurang Puas	0	0	3	5	12	20	0	0	2	3	3	5	0	0	0	0	9	15
4	Tidak Puas	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2

Berdasarkan tabel 4.18 digambarkan bahwa di poliklinik Penyakit Dalam RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% masyarakat sangat puas dengan tarif/biaya yang ditetapkan, dan 97% menyatakan puas dengan persyaratan administrasi. Namun demikian, masih terdapat juga masyarakat yang kurang puas dengan ketepatan waktu pelayanan hanya 20%.

Tabel 4.19
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Penyakit Dalam
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 59)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	179	176	166	236	178	178	184	180	192
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,03	2,98	2,81	4,00	3,02	3,02	3,12	3,05	3,25
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,33	0,31	0,44	0,34	0,34	0,35	0,34	0,36
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,14								
5	Nilai IKM	78,58								

Berdasarkan tabel 4.19, diketahui hasil survei di poliklinik Penyakit Dalam RSUD dr. Zainoel Abidin dengan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 78,58%.

h. Poliklinik Kulit dan Kelamin

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada 24 responden survei kepuasan di Poliklinik Kulit dan Kelamin RSUD dr. Zainoel Abidin, diperoleh hasil sebagaimana tercantum pada tabel berikut

Tabel 4.20
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Kulit
Kelamin Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 24)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	20	83	17	71	16	67	23	96	7	29	14	58	18	75	19	79	21	88
2	Puas	3	13	6	25	7	29	0	0	16	67	7	29	5	21	5	21	3	13
3	Kurang Puas	1	4	1	4	1	4	1	4	0	0	3	13	1	4	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0

Hasil survei yang terdapat pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa terdapat 96% sangat puas dengan tarif/biaya yang ditetapkan dan 88% sangat puas dengan tindak lanjut pengaduan/komplain, sedangkan responden yang menyatakan kurang puas hanya 13% pada kemampuan/kompetensi petugas.

Tabel 4.21
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Kulit dan Kelamin
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 24)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	91	88	87	94	77	83	89	91	93
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,79	3,67	3,63	3,92	3,21	3,46	3,71	3,79	3,88
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,42	0,41	0,40	0,44	0,36	0,38	0,41	0,42	0,43
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,67								
5	Nilai IKM	91,78								

Dari tabel 4.21 diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pada poliklinik Kulit dan Kelamin RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas dengan nilai 91,78%.

i. Poliklinik Jiwa

Berdasarkan hasil wawancara pada 5 responden di Poliklinik Jiwa RSUD dr. Zainoel Abidin sebagaimana diketahui pada tabel berikut

Tabel 4.22
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Jiwa
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 5)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	20	0	0	0	0	5	100	1	20	0	0	0	0	0	0	2	40
2	Puas	3	60	3	60	2	40	0	0	3	60	4	80	4	80	3	60	3	60
3	Kurang Puas	0	0	1	20	3	60	0	0	1	20	1	20	1	20	2	40	0	0
4	Tidak Puas	1	20	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.22 diperoleh hasil bahwa di Poliklinik Kulit Kelamin RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% responden sangat puas dengan indikator tarif/biaya yang ditetapkan dan 80% puas pada indikator kemampuan/kompetensi petugas serta sikap/perilaku petugas. Sedangkan di lain masih terdapat sebanyak 60% yang menyatakan kurang puas pada indikator ketepatan waktu.

Tabel 4.23
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Jiwa
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 5)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	14	12	12	20	15	14	14	13	17
2	Nilai Rata-rata per unsur	2,80	2,40	2,40	4,00	3,00	2,80	2,80	2,60	3,40
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,31	0,27	0,27	0,44	0,33	0,31	0,31	0,29	0,38
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	2,91								
5	Nilai IKM	72,78								

Berdasarkan tabel 4.23. Hasil survei menunjukkan di Poliklinik Jiwa RSUD dr. Zainoel Abidin, tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori kurang puas dengan nilai 72,78%.

j. Poliklinik VCT

Berdasarkan hasil wawancara pada responden di Poliklinik VCT dengan jumlah sampel sebesar 3 responden, diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.24
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik VCT
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 3)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	1	33	0	0	3	100	1	33	1	33	1	33	0	0	2	67
2	Puas	3	100	2	67	2	67	0	0	2	67	2	67	2	67	3	100	1	33
3	Kurang Puas	0	0	0	0	1	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan analisis tabel 4.24 diperoleh hasil survei bahwa di Poliklinik Kulit Kelamin RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% sangat puas dengan tarif/biaya yang ditetapkan dan 100% puas dengan indikator sarana dan prasarana juga persyaratan administrasi. Sedangkan yang menyatakan tidak puas pada indikator ketepatan waktu pelayanan sebesar 33%.

Tabel 4.25
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik VCT
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 3)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	9	10	8	12	10	10	10	9	11
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	3,33	2,67	4,00	3,33	3,33	3,33	3,00	3,67
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,37	0,30	0,44	0,37	0,37	0,37	0,33	0,41
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,30								
5	Nilai IKM	82,41								

Berdasarkan tabel 4.26 tentang hasil survei menunjukkan bahwa Poliklinik VCT RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 82,41% dengan kategori puas.

k. Poliklinik Anak

Berdasarkan hasil wawancara pada responden di Poliklinik Anak RSUD dr. Zainoel Abidin pada 40 responden, maka diperoleh hasil berikut ini

Tabel 4.26
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Anak
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 40)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	7	18	8	20	12	30	40	100	4	10	3	8	28	70	5	13	30	75
2	Puas	31	78	29	73	23	58	0	0	35	88	37	93	12	30	26	65	10	25
3	Kurang Puas	2	5	3	8	5	13	0	0	1	3	0	0	0	0	9	23	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Table 4.27 menunjukkan hasil survei di Poliklinik Anak RSUD dr. Zainoel Abidin bahwa terdapat 100% menyatakan puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan, dan 88% menyatakan puas dengan indikator spesifikasi jenis pelayanan. Sedangkan yang menyatakan kurang puas sebesar 23% pada sarana dan prasarana.

Tabel 4.27
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Anak
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 40)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	125	125	127	160	123	123	148	116	150
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,13	3,13	3,18	4,00	3,08	3,08	3,70	2,90	3,75
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,35	0,35	0,44	0,34	0,34	0,41	0,32	0,42
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,33								
5	Nilai IKM	83,13								

Berdasarkan tabel 4.27. Hasil survei menunjukkan di poliklinik Anak RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 83,13%

I. Poliklinik Endokrin

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan tentang kepuasan masyarakat di Poliklinik Endokrin pada 86 responden, maka diperoleh data sebagai berikut

Tabel 4.28
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Endokrin
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 86)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	7	18	8	20	12	30	40	100	4	10	3	8	28	70	5	13	30	75
2	Puas	31	78	29	73	23	58	0	0	35	88	37	93	12	30	26	65	10	25
3	Kurang Puas	2	5	3	8	5	13	0	0	1	3	0	0	0	0	9	23	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.28. Hasil survei menunjukkan di poliklinik Kulit Kelamin RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% menyatakan sangat puas dengan tarif/biaya yang ditetapkan, dan 88% menyatakan puas dengan spesifikasi jenis pelayanan. Sedangkan responden yang menyatakan kurang puas pada kategori sarana dan prasarana sebesar 23%.

Tabel 4.29
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Endokrin
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 86)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggungan jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	276	275	275	340	284	279	285	275	271
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,21	3,20	3,20	3,95	3,30	3,24	3,31	3,20	3,15
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,36	0,36	0,44	0,37	0,36	0,37	0,36	0,35
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,31								
5	Nilai IKM	82,69								

Hasil tabel 4.29. Survei menunjukkan di poliklinik Endokrin RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 82,69%.

m. Poliklinik Jantung

Hasil penelitian pada poliklinik Jantung RSUD dr. Zainoel Abidin dengan mewawancarai 108 responden maka diperoleh hasil sebagaimana diuraikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.30
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Jantung
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 108)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	13	12	8	7	11	10	102	94	7	6	13	12	8	7	10	9	65	60
2	Puas	90	83	89	82	63	58	6	6	96	89	91	84	94	87	82	76	19	18
3	Kurang Puas	4	4	11	10	30	28	0	0	4	4	4	4	6	6	15	14	4	4
4	Tidak Puas	1	1	0	0	4	4	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	20	19

Sesuai dengan data tabel diatas diketahui hasil survei menunjukkan di poliklinik Jantung RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa dari 9 indikator yang di survey, tingkat kepuasan masyarakat didapatkan paling kuat pada indikator tariff/biaya pelayanan yang ditetapkan dimana 94% responden mengatakan sangat puas dan spesifikasi jenis pelayanan 896% responden mengatakan puas. Namun demikian terdapat masih lemah pada indikator ketepatan waktu pelayanan dimana 28% masih kurang puas.

Tabel 4.31
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Umum
Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 108)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Sarana dan prasarana	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	=	321	297	426	325	333	326	317	345
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,06	2,97	2,75	3,94	3,01	3,08	3,02	2,94	3,19
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,33	0,31	0,44	0,33	0,34	0,34	0,33	0,35
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,11								
5	Nilai IKM	77,70								

Tabel diatas mendiskripsikan bahwa hasil survei menunjukkan di poliklinik Jantung RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 77,70.

n. Poliklinik Saraf

Hasil penelitian pada Poliklinik Saraf RSUD dr. Zainoel Abidin dengan mewawancarai 73 responden maka diperoleh hasil pada tabel dibawah ini

Tabel 4.32
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Saraf
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 73)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	10	14	8	11	9	12	68	93	5	7	8	11	6	8	10	14	40	55
2	Puas	61	84	61	84	42	58	5	7	66	90	61	84	67	92	53	73	27	37
3	Kurang Puas	2	3	4	5	21	29	0	0	1	1	4	5	0	0	10	14	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6	8

Dari data tabel diatas diketahui hasil survei menunjukkan di poliklinik Saraf RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa dari 9 indikator yang di survey, tingkat kepuasan masyarakat didapatkan paling kuat pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan 92% responden mengatakan sangat puas, indikator sikap/perilaku petugas 92% responden mengatakan puas, dan spesifikasi jenis pelayanan 90% responden mengatakan puas. Namun demikian terdapat masih lemah pada indikator ketepatan waktu pelayanan dimana 29% masih kurang puas.

Tabel 4.33
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Saraf Rumah Sakit Umum Daerah
dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 73)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Sarana dan prasarana	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	227	223	205	287	221	223	225	219	247
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,11	3,05	2,81	3,93	3,03	3,05	3,08	3,00	3,38
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,34	0,31	0,44	0,34	0,34	0,34	0,33	0,38
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,16								
5	Nilai IKM	79,03								

Hasil survei menunjukkan di poliklinik Saraf RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 79,03

o. Poliklinik Paru

Hasil penelitian pada paru Jantung RSUD dr. Zainoel Abidin dengan mewawancarai 27 responden maka diperoleh hasil pada tabel dibawah ini

Tabel 4.34
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Paru Rumah
Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 27)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	6	22	2	7	1	4	27	100	5	19	8	30	10	37	10	37	21	78
2	Puas	21	78	23	85	24	89	0	0	22	81	18	67	17	63	16	59	6	22
3	Kurang Puas	0	0	2	7	2	7	0	0	0	0	1	4	0	0	1	4	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sesuai data tabel diatas diketahui hasil survei menunjukkan di poliklinik Paru RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa dari 9 indikator yang di survey, tingkat kepuasan masyarakat didapatkan paling kuat pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan 100% responden mengatakan sangat puas, indikator ketepatan waktu 89% responden mengatakan puas, dan prosedur pelayanan 85% responden mengatakan puas.

Tabel 4.35
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Paru Rumah Sakit Umum Daerah
dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 27)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Sarana dan prasarana	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	87	81	80	108	86	88	91	90	102
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,22	3,00	2,96	4,00	3,19	3,26	3,37	3,33	3,78
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,33	0,33	0,44	0,35	0,36	0,37	0,37	0,42
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,35								
5	Nilai IKM	83,64								

Hasil survei menunjukkan di poliklinik Paru RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 83,64

p. Poliklinik Gigi dan Mulut

Hasil penelitian pada Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD dr. Zainoel Abidin dengan mewawancarai 32 responden maka diperoleh hasil sebagaimana dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.36
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poli Gigi dan Mulut
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 32)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	4	13	6	19	1	3	28	88	3	9	8	25	7	22	6	19	14	44
2	Puas	26	81	21	66	19	59	4	13	27	84	22	69	23	72	19	59	15	47
3	Kurang Puas	2	6	5	16	11	34	0	0	2	6	2	6	2	6	7	22	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	9

Sesuai data tabel diatas diketahui hasil survei menunjukkan di poliklinik Gigi dan Mulut RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa dari 9 indikator yang di survey, tingkat kepuasan masyarakat didapatkan paling kuat pada indikator spesifikasi jenis pelayanan 84% responden mengatakan puas, dan indikator pelayanan administrasi 81% responden mengatakan puas.

Tabel 4.37
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 32)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecelakaan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Sarana dan prasarana	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	98	97	84	124	97	102	101	95	104
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,06	3,03	2,63	3,88	3,03	3,19	3,16	2,97	3,25
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,34	0,29	0,43	0,34	0,35	0,35	0,33	0,36
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,13								
5	Nilai IKM	78,30								

Hasil survei menunjukkan di poliklinik Gigi dan Mulut RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 78,30.

q. Poliklinik Anestesi

Hasil penelitian pada Poliklinik Anestesi RSUD dr. Zainoel Abidin dengan mewawancarai 13 responden maka diperoleh hasil sebagaimana dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.38
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Anestesi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 13)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut/pengaduan/komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	8	1	8	1	8	12	92	0	0	1	8	1	8	0	0	4	31
2	Puas	12	92	11	85	10	77	1	8	12	92	12	92	12	92	11	85	4	31
3	Kurang Puas	0	0	1	8	1	8	0	0	1	8	0	0	0	0	2	15	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	38

Sesuai data tabel diatas diketahui hasil survei menunjukkan di poliklinik Anestesi RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa dari 9 indikator yang di survey, tingkat kepuasan masyarakat didapatkan paling kuat pada indikator spesifikasi jenis pelayanan, indikator kemampuan kompetensi petugas dan indikator sikap dan perilaku petugas serta indicator persyaratan administrasi diman 92% responden mengatakan puas. Namun demikian masih lemah pada indikator tindak lanjut/pengaduan/komplain 38% responden mengatakan tidak puas.

Tabel 4.39
Indek Kepuasan Masyarakat di Poliklinik Anestesi Rumah Sakit Umum
Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 13)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecamatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Sarana dan prasarana	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	40	39	37	51	38	40	40	37	33
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,08	3,00	2,85	3,92	2,92	3,08	3,08	2,85	2,54
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,33	0,32	0,44	0,32	0,34	0,34	0,32	0,28
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,03								
5	Nilai IKM	75,85								

Hasil survei menunjukkan di poliklinik Anestesi RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori kurang puas dengan nilai 75,85.

r. Poliklinik KB

Hasil penelitian pada poliklinik KB RSUD dr. Zainoel Abidin dengan mewawancarai 3 responden maka diperoleh hasil pada tabel dibawah ini

Tabel 4.40
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Poliklinik KB
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 3)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	0	0	0	0	3	100	0	0	0	0	1	33	1	33	1	33
2	Puas	3	100	2	67	1	33	0	0	3	100	2	67	2	67	2	67	2	67
3	Kurang Puas	0	0	0	0	2	67	0	0	0	0	1	33	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	1	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Dari data tabel diatas diketahui hasil survei menunjukkan di poliklinik KB RSUD dr. Zainoel Abidin dari 9 indikator yang di survey, tingkat kepuasan masyarakat didapatkan paling kuat pada indikator biaya yang ditetapkan dimana 100% responden mengatakan sangat puas, indikator persyaratan administrasi dan indikator spesifikasi jenis pelayanan 92% responden mengatakan puas. Namun demikian masih lemah pada indikator ketepatan waktu 67% responden mengatakan kurang puas.

B. Instalasi Penunjang

1. Data Demografi

Berikut distribusi frekuensi data demografi responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.41
Distribusi Frekuensi Usia Responden di Instalasi Penunjang Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018 (n = 293)

NO	Usia	JUMLAH	
		F	%
1.	Dewasa Awal	105	35,8
2.	Dewasa Akhir	76	25,9
3.	Lansia Awal	61	20,8
4.	Lansia Akhir	42	14,3
5.	Manula	9	3,1
Total		293	100

Tabel 4.41 menunjukkan bahwa yang menjadi responden survei dominan diikuti oleh responden dengan kategori usia dewasa awal yaitu sebesar 35,8%.

Tabel 4.42
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Instalasi Penunjang Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018 (n = 293)

No	Jenis Kelamin	JUMLAH	
		F	%
1.	Laki-Laki	118	40,3
2.	Perempuan	175	59,7
Total		293	100

Berdasarkan tabel 4.42 di atas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 59,7%.

Tabel 4.42
Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden di Instalasi Penunjang
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 293)

No	Pendidikan Terakhir	JUMLAH	
		F	%
1.	SD kebawah	26	8,9
2.	SLTP	34	11,6
3.	SLTA	141	48,1
4.	D1-D3-D4	31	10,6
5.	S – 1	52	17,7
6.	S - 2 ke atas	9	3,1
Total		293	100

Berdasarkan tabel 4.43 di atas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori SLTA sebesar 48,1%.

Tabel 4.44
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Responden di Instalasi Penunjang
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 293)

No	Pekerjaan Utama	JUMLAH	
		F	%
1.	PNS/TNI/POLRI	39	13,3
2.	Pegawai Swasta	20	6,8
3.	Wiraswasta/Usahawan	35	11,9
4.	Pelajar/Mahasiswa	27	9,2
5.	Lainnya	172	58,7
Total		293	100

Berdasarkan tabel 4.44 di atas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori pekerjaan lainnya sebesar 58,7%.

Tabel 4.44
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Instalasi Penunjang
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 293)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	75	26	71	24	31	11	272	93	75	26	55	19	69	24	70	24	177	60
2	Puas	207	71	199	68	196	67	21	7	207	71	218	74	203	69	189	65	61	21
3	Kurang Puas	10	3	21	7	65	22	0	0	9	3	19	6	21	7	33	11	7	2
4	Tidak Puas	1	0	2	1	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	1	0	48	16

Berdasarkan tabel 4.44, diperoleh hasil survei yang menyatakan sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan sebesar 93%, dan yang menyatakan kurang puas pada indikator kecepatan waktu sebesar 65%, dan hanya 16% yang menyatakan tidak puas pada indikator tindak lanjut pengaduan/komplain.

Tabel 4.45
Indek Kepuasan Masyarakat di Instalasi Penunjang
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 293)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	942	925	843	1151	941	913	927	914	953
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,22	3,16	2,88	3,93	3,21	3,12	3,16	3,12	3,25
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,35	0,32	0,44	0,36	0,35	0,35	0,35	0,36
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,23								
5	Nilai IKM	80,67								

Berdasarkan tabel 4.45, diperoleh hasil bahwa di Instalasi Penunjang RSUD dr. Zainoel Abidin diketahui tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 80,67%.

2. Hasil Penelitian Indek Kepuasan Masyarakat di Instalasi Penunjang

a. Instalasi Laboratorium

Berdasarkan hasil wawancara pada responden di Laboratorium RSUD dr. Zainoel Abidin sebanyak 19 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.45
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Laboratorium
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 19)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	5	26	7	37	4	21	19	100	7	37	4	21	6	32	6	32	19	100
2	Puas	14	74	12	63	14	74	0	0	12	63	15	79	13	68	13	68	0	0
3	Kurang Puas	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.45, diketahui bahwa di Instalasi Laboratorium RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% yang menyatakan sangat puas pada indikator tindak lanjut pengaduan/komplain dan tarif/biaya yang ditetapkan. Sedangkan responden yang menyatakan kurang puas hanya 5% pada indikator kecepatan waktu pelayanan.

Tabel 4.46
Indek Kepuasan Masyarakat di Instalasi Laboratorium
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 19)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	62	64	60	76	64	61	63	63	76
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,26	3,37	3,16	4,00	3,37	3,21	3,32	3,32	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,37	0,35	0,44	0,37	0,36	0,37	0,37	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,44								
5	Nilai IKM	86,11								

Berdasarkan tabel 4.45, menunjukkan bahwa hasil survei di Instalasi Laboratorium RSUD dr. Zainoel Abidin menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 86,11%.

b. Instalasi Radiologi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada poli Radiologi di RSUD dr. Zainoel Abidin, dengan jumlah responden sebanyak 175, dapat dilihat hasil sebagai berikut

Tabel 4.47
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Radiologi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 175)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	40	23	37	21	14	8	173	99	39	22	34	19	47	27	37	21	131	75
2	Puas	128	73	119	68	122	70	2	1	126	72	125	71	110	63	109	62	33	19
3	Kurang Puas	6	3	17	10	38	22	0	0	8	5	16	9	18	10	28	16	6	3
4	Tidak Puas	1	1	2	1	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	1	5	3

Hasil tabel 4.45 menunjukkan bahwa di Instalasi Radiologi RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 99% menyatakan sangat puas dengan tarif/biaya yang ditetapkan, dan 73% menyatakan puas pada indikator persyaratan administrasi. Sedangkan yang menyatakan kurang puas sebesar 38% pada indikator ketepatan waktu.

Tabel 4.48
Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Radiologi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 175)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	557	541	499	698	552	543	554	532	640
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,18	3,09	2,85	3,99	3,15	3,10	3,17	3,04	3,66
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,34	0,32	0,44	0,35	0,34	0,35	0,34	0,41
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,25								
5	Nilai IKM	81,21								

Berdasarkan survei yang terdapat pada tabel 4.48, diketahui bahwa di instalasi radiologi RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 81,21%.

c. Instalasi Rehabilitasi Medis

Hasil wawancara yang dilakukan pada ruang Rehabilitasi Medis di RSUD dr. Zainoel Abidin, pada responden sebesar 91 diperoleh hasil bahwa

Tabel 4.49
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Rehabilitasi Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 91)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan/ Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	24	26	22	24	13	14	72	79	22	24	11	12	12	13	22	24	20	22
2	Puas	63	69	66	73	54	59	19	21	68	75	76	84	76	84	64	70	27	30
3	Kurang Puas	4	4	3	3	24	26	0	0	1	1	3	3	3	3	5	5	1	1
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	43	47

Berdasarkan hasil tabel 4.49 diperoleh hasil bahwa di Instalasi Rehabilitasi Medis RSUD dr. Zainoel Abidin diperoleh 72% menyatakan sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan, dan 84% menyatakan puas pada indikator kemampuan/kompetensi petugas dan sikap/perilaku petugas. Sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 47% pada indikator tidak lanjut pengaduan/keluhan.

Tabel 4.50
Indek Kepuasan Masyarakat di Instalasi Rahabilitasi Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 91)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	293	292	262	345	294	279	282	290	206
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,22	3,21	2,88	3,79	3,23 ^{ab}	3,07	3,10	3,19	2,26
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,36	0,32	0,42	0,36	0,34	0,34	0,35	0,25
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,11								
5	Nilai IKM	77,63								

Hasil yang tertera pada tabel 4.50, menunjukkan di instalasi Rehabilitasi Medis RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 77,63%.

d. Instalasi Farmasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Zainoel Abidin pada 5 responden, diketahui bahwa

Tabel 4.51
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Instalasi Farmasi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 5)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	5	100	4	80	0	0	5	100	5	100	5	100	3	60	3	60	5	100
2	Puas	0	0	0	0	3	60	0	0	0	0	0	0	2	40	2	40	0	0
3	Kurang Puas	0	0	1	20	2	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.51, diperoleh hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medis RSUD dr. Zainoel Abidin bahwa terdapat 100% yang menyatakan sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan, kemampuan/kompetensi petugas, tindak lanjut pengaduan/komplain, spesifikasi jenis pelayanan, dan persyaratan administrasi, dan ada yang menyatakan kurang puas sebesar 40% dengan indikator ketepatan waktu pelayanan.

Tabel 4.52
Indek Kepuasan Masyarakat di Instalasi Farmasi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 5)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	20	18	13	20	20	20	18	18	20
2	Nilai Rata-rata per unsur	4,00	3,60	2,60	4,00	4,00	4,00	3,60	3,60	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,44	0,40	0,29	0,44	0,44	0,44	0,40	0,40	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,71								
5	Nilai IKM	92,78								

Hasil survei pada tabel 4.52 menunjukkan di instalasi Farmasi RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas dengan nilai 92,78.

e. Instalasi Rekam Medis

Hasil wawancara yang dilakukan pada Instalasi Rekam Medis dengan jumlah responden sebanyak 3, maka diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.53
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Instalasi Rekam Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 3)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	33	1	33	0	0	3	100	2	67	1	33	1	33	2	67	2	67
2	Puas	2	67	2	67	3	100	0	0	1	33	2	67	2	67	1	33	1	33
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Darai hasil tabel 4.53, menunjukkan di Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% menyatakan sangat puas dengan indikator tarif/biaya yang ditetapkan, dan 100% menyatakan puas. Dan pada poli ini tidak terdapat yang kurang puas dan tidak puas.

Tabel 4.54
Indek Kepuasan Masyarakat di Instalasi Rekam Medis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 3)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	10	10	9	12	11	10	10	11	11
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,33	3,33	3,00	4,00	3,67	3,33	3,33	3,67	3,67
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,37	0,37	0,33	0,44	0,41	0,37	0,37	0,41	0,41
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,48								
5	Nilai IKM	87,04								

Berdasarkan hasil survei pada tabel 4.54 menunjukkan di instalasi Rekam Medis RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai 87,04%.

C. Instalasi Perawatan Intensif Terpadu

1. Data Demografi

Berikut distribusi frekuensi data demografi responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.55
Distribusi Frekuensi Usia Respondendi Instalasi Perawatan Intensif
Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n =61)

NO	Usia	JUMLAH	
		F	%
1.	Dewasa Awal	33	47,8
2.	Dewasa Akhir	22	31,9
3.	Lansia Awal	6	8,7
4.	Lansia Akhir	8	11,6
5.	Manula	0	0
Total		69	100

Berdasarkan tabel 4.55 menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden dengan kategori usia dewasa awal yaitu sebesar 47,8%.

Tabel 4.56
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Instalasi Perawatan Intensif
Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 61)

No	Jenis Kelamin	JUMLAH	
		F	%
1.	Laki-Laki	21	30,4
2.	Perempuan	48	69,6
Total		69	100

Berdasarkan tabel 4.56 menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 72,1%.

Tabel 4.57
Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden di Instalasi Perawatan
Intensif Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 61)

No	Pendidikan Terakhir	JUMLAH	
		F	%
1.	SD kebawah	14	20,3
2.	SLTP	11	15,9
3.	SLTA	25	36,2
4.	D1-D3-D4	4	5,8
5.	S - 1	15	21,7
6.	S - 2 ke atas	0	0
Total		69	100

Berdasarkan tabel 4.57 menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori SLTA sebesar 36,2%.

Tabel 4.58
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Respondendi Instalasi Perawatan Intensif
Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018(n = 61)

No	Pekerjaan Utama	JUMLAH	
		F	%
1.	PNS/TNI/POLRI	7	10,1
2.	Pegawai Swasta	11	15,9
3.	Wiraswasta/Usahawan	7	10,1
4.	Pelajar/Mahasiswa	4	5,8
5.	Lainnya	40	58,0
Total		69	100

Berdasarkan tabel 4.58 menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori Lainnya sebesar 58,0%.

Tabel 4.59
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Instalasi Perawatan Intensif
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 61)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	12	20	9	15	15	25	61	100	11	18	18	30	20	33	26	43	41	67
2	Puas	49	80	51	84	45	74	0	0	49	80	43	70	41	67	34	56	20	33
3	Kurang Puas	0	0	1	2	1	2	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.59 menunjukkan di Instalasi Penunjang RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% menyatakan sangat puas dengan tarif biaya yang diterapkan dan 84% menyatakan puas pada prosedur pelayanan, sedangkan yang menyatakan kurang puas sebesar 2% menyatakan pada prosedur pelayanan, pada kecepatan waktu, spesifikasi jenis pelayanan dan sarana dan prasarana.

Tabel 4.60
Indek Kepuasan Pasien di Instalasi Perawatan Intensif Terpadu Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018(n = 61)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	195	191	197	244	193	201	203	208	224
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,20	3,13	3,23	4,00	3,16	3,30	3,33	3,41	3,67
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,35	0,36	0,44	0,35	0,37	0,37	0,38	0,41
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,38								
5	Nilai IKM	84,52								

Berdasarkan tabel 4.60 menunjukkan di perawatan intensif terpadu RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 84,52

2. Hasil Penelitian Indek Kepuasan Pasien di ICU

a. ICU Dewasa

Tabel 4.61
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di ICU Rumah Sakit Umum
Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 8)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	2	25	2	25	0	0	8	100	0	0	0	0	1	13	3	38	8	100
2	Puas	6	75	6	75	8	100	0	0	8	100	8	100	7	88	5	63	0	0
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.61 menunjukkan di ICU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.62
Indek Kepuasan Pasien di ICU Rumah Sakit Umum Daerah
dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 8)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	26	26	24	32	24	24	25	27	32
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,25	3,25	3,00	4,00	3,00	3,00	3,13	3,38	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,36	0,33	0,44	0,33	0,33	0,35	0,38	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,33								
5	Nilai IKM	83,33								

Berdasarkan tabel 4.62 menunjukkan di perawatan intensif terpadu RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 83,33.

b. Pediatric Intensive Care Unit (PICU)

Tabel 4.63

Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di PICU Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	25	0	0	0	0	4	100	1	25	2	50	0	0	2	50	4	100
2	Puas	3	75	4	100	4	100	0	0	3	75	2	50	4	100	2	50	0	0
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tahun 2018(n = 4)

Berdasarkan tabel 4.63 menunjukkan di PICU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.64

Indek Kepuasan Pasien di PICU Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018(n = 4)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	13	12	12	16	13	14	12	14	16
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,25	3,00	3,00	4,00	3,25	3,50	3,00	3,50	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,33	0,33	0,44	0,36	0,39	0,33	0,39	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,39								
5	Nilai IKM	84,72								

Berdasarkan tabel 4.64 menunjukkan di instalasi kateterisasi jantung RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 84,72%.

c. ICCU

Tabel 4.65
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di ICCU Rumah Sakit Umum
Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 10)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang diterapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	10	1	10	6	60	10	100	2	20	8	80	4	40	2	20	4	40
2	Puas	9	90	9	90	4	40	0	0	8	80	2	20	6	60	8	80	6	60
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.65 menunjukkan di ICCU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat puas yang menyatakan sangat puas dengan tarif/biaya yang diterapkan dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.66
Indek Kepuasan Pasien di ICCU Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 10)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang diterapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	31	31	36	40	32	38	34	32	34
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,10	3,10	3,60	4,00	3,20	3,80	3,40	3,20	3,40
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,34	0,40	0,44	0,36	0,42	0,38	0,36	0,38
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,42								
5	Nilai IKM	85,56								

Berdasarkan tabel 4.66 menunjukkan di ICCU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 85,56% responden.

d. ICU Bedah Jantung

Tabel 4.67
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di ICU Bedah Jantung Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018(n = 6)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	17	0	0	1	17	6	100	0	0	0	0	0	0	2	33	2	33
2	Puas	5	83	6	100	5	83	0	0	6	100	6	100	6	100	4	67	4	67
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.67 menunjukkan di ICU bedah jantung RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat puas yang menyatakan sangat puas dengan tarif/biaya yang diterapkan dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.68
Indek Kepuasan Pasien di ICU Bedah Jantung Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018(n = 6)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	19	18	19	24	18	18	18	20	20
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,17	3,00	3,17	4,00	3,00	3,00	3,00	3,33	3,33
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,33	0,35	0,44	0,33	0,33	0,33	0,37	0,37
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,22								
5	Nilai IKM	80,56								

Berdasarkan tabel 4.68 menunjukkan di ICU bedah jantung RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan dengan nilai IKM 80,56%.

e. RHCU

Tabel 4.69
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di RHCU Rumah Sakit Umum
Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 4)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	0	0	1	25	4	100	0	0	0	0	2	50	0	0	4	100
2	Puas	4	100	4	100	3	75	0	0	3	75	4	100	2	50	2	50	0	0
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	2	50	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.69 menunjukkan di RHCU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat puas dengan frekuensi mencapai 100%.

Tabel 4.70
Indek Kepuasan Pasien di RHCU Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 4)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	12	12	13	16	11	12	14	10	16
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	3,00	3,25	4,00	2,75	3,00	3,50	2,50	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,33	0,36	0,44	0,31	0,33	0,39	0,28	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,22								
5	Nilai IKM	80,56								

Berdasarkan tabel 4.70 menunjukkan di RHCU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 80,56%.

f. NICU

Tabel 4.71
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di NICU Rumah Sakit Umum
Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 6)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	1	17	1	17	6	100	0	0	2	33	0	0	2	33	2	33
2	Puas	6	100	5	83	5	83	0	0	6	100	4	67	6	100	4	67	4	67
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.71 menunjukkan di NICU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat puas yang menyatakan tarif/biaya yang diterapkan dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.72
Indek Kepuasan Pasien di NICU Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 6)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	18	19	19	24	18	20	18	20	20
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	3,17	3,17	4,00	3,00	3,33	3,00	3,33	3,33
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,35	0,35	0,44	0,33	0,37	0,33	0,37	0,37
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,26								
5	Nilai IKM	81,48								

Berdasarkan tabel 4.72 menunjukkan di NICU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 81,48%.

g. HCU

Tabel 4.73
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di HCU Medical Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 12)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	0	0	0	0	12	100	1	8	2	17	0	0	2	17	6	50
2	Puas	12	100	11	92	11	92	0	0	11	92	10	83	12	100	10	83	6	50
3	Kurang Puas	0	0	1	8	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.73 menunjukkan di HCU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat puas yang menyatakan tarif/biaya yang diterapkan dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.74
Indek Kepuasan Pasien di HCU Medical Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 12)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	36	35	35	48	37	38	36	38	42
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	2,92	2,92	4,00	3,08	3,17	3,00	3,17	3,50
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,32	0,32	0,44	0,34	0,35	0,33	0,35	0,39
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,19								
5	Nilai IKM	79,86								

Berdasarkan tabel 4.74 menunjukkan di HCU RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 79,86%.

D. Ruang Tindakan

1. Data Demografi

Berikut distribusi frekuensi data demografi responden Survei Indeks Kepuasan Pasien Pada RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.75
Distribusi Frekuensi Usia Responden di Ruang Tindakan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018 (n =187)

NO	Usia	JUMLAH	
		F ^{ab}	%
1.	Dewasa Awal	84	44,9
2.	Dewasa Akhir	36	19,3
3.	Lansia Awal	34	18,2
4.	Lansia Akhir	30	16,0
5.	Manula	3	1,6
Total		187	100

Tabel 4.75 menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden dengan kategori usia lansia awal yaitu sebesar 34,6%.

Tabel 4.76
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Ruang Tindakan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018 (n = 187)

No	Jenis Kelamin	JUMLAH	
		F	%
1.	Laki-Laki	71	38,0
2.	Perempuan	116	62,0
Total		187	100

Berdasarkan 4.76 tabel di atas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 50,4%.

Tabel 4.77
Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden di Ruang Tindakan Rumah
Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 187)

No	Pendidikan Terakhir	JUMLAH	
		F	%
1.	SD kebawah	25	13,4
2.	SLTP	34	18,2
3.	SLTA	67	35,8
4.	D1-D3-D4	23	12,3
5.	S - 1	32	17,1
6.	S - 2 ke atas	6	3,2
Total		187	100

Tabel 4.77 di atas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori S1-S2-S3 sebesar 38,6%.

Tabel 4.78
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Responden di Ruang Tindakan Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 187)

No	Pekerjaan Utama	JUMLAH	
		F	%
1.	PNS/TNI/POLRI	26	13,9
2.	Pegawai Swasta	6	3,2
3.	Wiraswasta/Usahawan	28	15,0
4.	Pelajar/Mahasiswa	10	5,3
5.	Lainnya	117	62,6
Total		187	100

Tabel 4.78 di atas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori tidak bekerja sebesar 27,8%.

Tabel 4.79
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Ruang Tindakan
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 187)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	12	6	37	20	21	11	179	96	14	7	19	10	25	13	26	14	112	60
2	Puas	173	93	147	79	153	82	8	4	165	88	157	84	147	79	129	69	30	16
3	Kurang Puas	2	1	3	2	13	7	0	0	8	4	11	6	15	8	29	16	11	6
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	34	18

Berdasarkan tabel 4.79, menunjukkan di Instalasi Penunjang RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa terdapat 96% menyatakan sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan, 93% menyatakan puas pada persyaratan administrasi, sedangkan disisi lain 29% menyatakan kurang puas pada indikator sarana dan prasarana, dan 18% menyatakan tidak puas sebesar 18% pada indikator tindak lanjut pengaduan/komplain.

Tabel 4.80
Indek Kepuasan Pasien di Ruang Tindakan
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 187)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	571	595	569	740	567	569	571	552	594
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,05	3,18	3,04	3,96	3,03	3,04	3,05	2,95	3,18
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,35	0,34	0,44	0,34	0,34	0,34	0,33	0,35
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,17								
5	Nilai IKM	79,14								

Hasil yang tertera pada tabel 4.80, bahwa di ruang tindakan RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori cukup puas sebesar (79,14%).

2. Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Pasien di Ruang Tindakan

h. Kamar Bersalin

Hasil wawancara yang dilakukan pada 32 responden, di Kamar Bersalin diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.81
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Kamar Bersalin
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 32)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	4	13	3	9	1	3	31	97	3	9	2	6	3	9	4	13	31	97
2	Puas	28	88	29	91	31	97	1	3	28	88	29	91	26	81	21	66	1	3
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	3	3	9	7	22	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.81 menunjukkan di Ruang Bersalin RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 97% menyatakan sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan dan 97% pada indikator tindak lanjut pengaduan/komplain, dan terdapat 97% menyatakan puas pada indikator ketepatan waktu pelayanan. Sedangkan pada kategori kurang puas terdapat 22% kurang puas dengan sarana dan prasarana.

Tabel 4.82

**Indek Kepuasan Pasien di Kamar Bersalin
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 32)**

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	100	99	97	127	98	97	96	93	127
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,13	3,09	3,03	3,97	3,06	3,03	3,00	2,91	3,97
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,34	0,34	0,44	0,34	0,34	0,33	0,32	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,24								
5	Nilai IKM	81,08								

Berdasarkan tabel 4.82 tentang hasil survei menunjukkan di instalasi kateterisasi jantung RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori cukup puas dengan frekuensi 81.08%.

b. Instalasi Endoskopi

Hasil wawancara yang dilakukan pada 32 responden, di Kamar Bersalin diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.83

**Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Instalasi Endoskopi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 32)**

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	3	1	3	4	13	32	100	1	3	0	0	1	3	5	16	24	75
2	Puas	30	94	29	91	25	78	0	0	30	94	31	97	31	97	27	84	6	19
3	Kurang Puas	1	3	2	6	3	9	0	0	1	3	1	3	0	0	0	0	1	3
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3

Berdasarkan tabel 4.83. Hasil survei menunjukkan di instalasi endoskopi RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa terdapat 100% menyatakan puas pada indikator tarif /biaya yang ditetapkan, dan 97% menyatakan puas pada indikator kemampuan/kompetensi petugas, dan 97% pada kategori sikap/perilaku. Sedangkan pada kategori kurang puas hanya terdapat 9% pada indikator ketepatan waktu.

Tabel 4.84

**Indek Kepuasan Masyarakat di Instalasi Endoskopi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 32)**

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	96	95	97	128	96	95	97	104	117
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	2,97	3,03	4,00	3,00	2,97	3,03	3,16	3,66
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,33	0,34	0,44	0,33	0,33	0,34	0,35	0,41
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,20								
5	Nilai IKM	80,03								

Berdasarkan tabel 4.84, Hasil survei menunjukkan di instalasi endoskopi RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 80,03.

c. Instalasi Hemodialisis

Hasil wawancara yang dilakukan pada 59 responden, di Kamar Bersalin diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.85

**Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Instalasi Hemodialisis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 59)**

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	3	5	13	22	6	10	57	97	8	14	11	19	12	20	10	17	11	19
2	Puas	56	95	45	76	48	81	2	3	45	76	43	73	42	71	38	64	15	25
3	Kurang Puas	0	0	1	2	5	8	0	0	6	10	5	8	5	8	8	14	5	8
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	28	47

Berdasarkan tabel 4.85. Hasil survei menunjukkan di Instalasi Hemodialisis RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 95% menyatakan puas pada indikator persyaratan administrasi, dan di lain terdapat 47% menyatakan tidak puas pada kategori tindak lanjut pengaduan/komplain.

Tabel 4.86
Indek Kepuasan Pasien di Instalasi Hemodialisis
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 59)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	180	189	178	234	179	183	184	173	127
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,05	3,20	3,02	3,97	3,03	3,10	3,12	2,93	2,15
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,36	0,34	0,44	0,34	0,34	0,35	0,33	0,24
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,06								
5	Nilai IKM	76,60								

Hasil survei pada tabel 4.86 menunjukkan di instalasi hemodialisis RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 76,60%.

d. Instalasi Gawat Darurat

Hasil wawancara yang dilakukan pada 32 responden, di Kamar Bersalin diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.87
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Instalasi Gawat Darurat
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 32)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	3	17	53	8	25	27	84	0	0	4	13	3	9	1	3	23	72
2	Puas	31	97	15	47	23	72	5	16	32	100	26	81	28	88	29	91	3	9
3	Kurang Puas	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	2	6	1	3	2	6	3	9
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	9

Berdasarkan tabel 4.87. Hasil survei menunjukkan di instalasi gawat darurat RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 84% menyatakan tari/biaya yang ditetapkan, dan 100% menyatakan puas dengan indikator spesifikasi jenis pelayanan dan 9% menyatakan tidak puas pada kategori tidak lanjut pengaduan komplain.

Tabel 4.88
Indek Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 32)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecelakaan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	97	113	103	123	96	98	98	95	110
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,03	3,53	3,22	3,84	3,00	3,06	3,06	2,97	3,44
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,39	0,36	0,43	0,33	0,34	0,34	0,33	0,38
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,24								
5	Nilai IKM	80,99								

Berdasarkan tabel 4.88. Hasil survei menunjukkan di instalasi gawat darurat RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 80,99.

E. Instalasi Rawat Inap

1. Data Demografi

Berikut distribusi frekuensi data demografi responden Survei Indeks Kepuasan Pasien Pada RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.89
Distribusi Frekuensi Usia Respondendi Instalasi Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n =669)

NO	Usia	JUMLAH	
		F	%
1.	Dewasa Awal	301	45,0
2.	Dewasa Akhir	158	23,6
3.	Lansia Awal	124	18,5
4.	Lansia Akhir	69	10,3
5.	Manula	17	2,5
Total		669	100

Berdasarkan tabel 4.89 diatas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden dengan kategori usia dewasa awal yaitu sebesar 45,0%.

Tabel 4.90
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Respondendi Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018(n = 669)

No	Jenis Kelamin	JUMLAH	
		F	%
1.	Laki-Laki	243	36,3
2.	Perempuan	426	63,7
Total		669	100

Berdasarkan tabel 4.90 diatas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 63,7%.

Tabel 4.91
Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2018(n = 669)

No	Pendidikan Terakhir	JUMLAH	
		F	%
1.	SD kebawah	124	18,5
2.	SLTP	102	15,2
3.	SLTA	277	41,4
4.	D1-D3-D4	51	7,6
5.	S - 1	106	15,8
6.	S - 2 ke atas	9	1,3
Total		669	100

Berdasarkan tabel 4.91 diatas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori SLTA sebesar 41,4%.

Tabel 4.92
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Responden di Instalasi Rawat Inap Rumah
Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 669)

No	Pekerjaan Utama	JUMLAH	
		F	%
1.	PNS/TNI/POLRI	58	8,7
2.	Pegawai Swasta	55	8,2
3.	Wiraswasta/Usahawan	105	15,7
4.	Pelajar/Mahasiswa	34	5,1
5.	Lainnya	417	62,3
Total		669	100

Berdasarkan tabel 4.92 diatas menunjukkan bahwa survei ini banyak diikuti oleh responden yang tergolong dalam kategori lainnya sebesar 62,3%.

Tabel 4.93
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 669)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	87	13	118	18	109	16	640	96	90	13	94	14	153	23	116	17	410	61
2	Puas	567	85	524	78	503	75	25	4	551	82	554	83	494	74	423	63	227	34
3	Kurang Puas	14	2	25	4	55	8	4	1	28	4	19	3	20	3	126	19	15	2
4	Tidak Puas	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	4	1	17	3

Berdasarkan tabel 4.93 diatas menunjukkan di instalasi rawat inap RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat puas dengan frekuensi mencapai 96%.

Tabel 4.94
Indek Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018(n = 669)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	2078	2096	2057	2643	2069	2078	2136	1989	2368
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,11	3,13	3,07	3,95	3,09	3,11	3,19	2,97	3,54
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,35	0,34	0,44	0,34	0,35	0,35	0,33	0,39
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,24								
5	Nilai IKM	81,02								

Berdasarkan tabel 4.94 menunjukkan di instalasi rawat inap RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 81,02%.

2. Hasil Penelitian Indek Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap

a. Arafah 1

Tabel 4.95
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Arafah 1
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel AbidinBanda Aceh
Tahun 2018(n = 26)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	2	8	1	4	4	15	25	96	2	8	0	0	4	15	2	8	23	88
2	Puas	22	85	23	88	21	81	0	0	22	85	26	100	22	85	20	77	3	12
3	Kurang Puas	2	8	2	8	1	4	1	4	2	8	0	0	0	0	4	15	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.95 menunjukkan di ruang arafah 1 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat puas dengan frekuensi mencapai 96%.

Tabel 4.96
Indek Kepuasan Pasien di Arafah 1
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 26)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	78	77	81	102	78	78	82	76	101
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	2,96	3,12	3,92	3,00	3,00	3,15	2,92	3,88
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,33	0,35	0,44	0,33	0,33	0,35	0,32	0,43
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,22								
5	Nilai IKM	80,45								

Berdasarkan tabel 4.96 menunjukkan di ruang arafah 1 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 80,45%.

b. Arafah 2

Wawancara pada ruang Arafah 2 pada 26 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.97
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Arafah 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 26)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	3	12	1	4	5	19	26	100	1	4	0	0	1	4	3	12	26	100
2	Puas	23	88	25	96	21	81	0	0	25	96	24	92	25	96	21	81	0	0
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8	0	0	2	8	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.97 diperoleh hasil bahwa di ruang arafah 2 RSUD dr. Zainoel Abidin menyatakan 100% pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan, sedangkan pada kategori puas menyatakan 96% dengan indikator spesifikasi jenis pelayanan dan hanya 8% yang menyatakan sarana dan prasarana kurang puas.

Tabel 4.98
Indek Kepuasan Pasien di Arafah 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 26)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	81	79	83	104	79	76	79	79	104
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,12	3,04	3,19	4,00	3,04	2,92	3,04	3,04	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,34	0,35	0,44	0,34	0,32	0,34	0,34	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,26								
5	Nilai IKM	81,62								

Hasil survei pada tabel 4.98 menunjukkan di arafah 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 81,62%.

c. Arafah 3

Wawancara pada ruang Arafah 3 pada 26 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.99
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Arafah 3
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tabun 2018 (n = 26)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	2	8	2	8	26	100	0	0	2	8	1	4	0	0	26	100
2	Puas	26	100	24	92	24	92	0	0	26	100	24	92	23	88	18	69	0	0
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8	7	27	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0

Berdasarkan tabel 4.99. Hasil survei menunjukkan di arafah 3 RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% menyatakan sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan, 100% menyatakan sangat puas pada indikator tidak lanjut pengaduan/komplain, dan masih terdapat yang mengatakan kurang puas sebesar 27% pada indikator sarana dan prasarana.

Tabel 4.100
Indek Kepuasan Pasien di ruang Arafah 3
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 26)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	78	80	80	104	78	80	77	69	104
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	3,08	3,08	4,00	3,00	3,08	2,96	2,65	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,34	0,34	0,44	0,33	0,34	0,33	0,29	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,21								
5	Nilai IKM	80,13								

Berdasarkan tabel di atas, hasil survei menunjukkan di arafah 3 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 80,13%.

d. Mina 1

Wawancara pada ruang Arah 2 pada 26 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.101
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Mina 1
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 26)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	1	4	1	4	26	100	0	0	2	8	8	31	2	8	26	100
2	Puas	26	100	21	81	23	88	0	0	25	96	24	92	18	69	18	69	0	0
3	Kurang Puas	0	0	4	15	2	8	0	0	1	4	0	0	0	0	6	23	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.101. Hasil survei menunjukkan di Mina 1 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa terdapat 100% menyatakan sangat puas pada

kategori tarif/biaya yang ditetapkan, dan 100% menyatakan puas dengan indikator tindak lanjut pengaduan/komplain. Sedangkan 23% menyatakan kurang puas pada indikator sarana dan prasarana.

Tabel 4.102
Indek Kepuasan Pasien di Mina 1
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 26)

No	IKM		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur		78	75	77	104	77	80	86	74	104
2	Nilai Rata-rata per unsur		3,00	2,88	2,96	4,00	2,96	3,08	3,31	2,85	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang		0,33	0,32	0,33	0,44	0,33	0,34	0,37	0,32	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang		3,23								
5	Nilai IKM		80,66								

Berdasarkan tabel 4.102. Hasil survei menunjukkan di mina 1 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 80,66.

c. Mina 2
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di ruang Rawat Mina 2, dengan jumlah responden sebanyak 26, sebagai berikut ini

Tabel 4.103
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Mina 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 26)

No	Kategori			Sangat puas	2	3	4
		f	%				
Persyaratan administrasi		3	12	9	35	1	4
	Prosedur Pelayanan	17	65	22	85	0	0
	Kecepatan Waktu	26	100	2	8	1	4
	Tarif/biaya yang ditetapkan	22	85	0	0	2	8
Spesifikasi jenis pelayanan		2	8	1	4	19	73
	Kemampuan/kompetensi petugas	19	73	6	23	15	58
Sikap/ perilaku petugas		19	73	0	0	0	0
	Sarana dan Prasarana	19	73	1	4	0	0
Tindak lanjut pengaduan/ komplain		15	58	4	15	0	0
		15	58	4	15	0	0

No	Kategori	1 Sangat puas				2 Puas				3 Kurang Puas				4 Tidak Puas			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Persyaratan administrasi	5	19	6	23	5	19	19	73	4	15	0	0	0	0	0	0
	Prosedur Pelayanan	5	19	6	23	5	19	19	73	4	15	0	0	0	0	0	0
	Kecepatan Waktu	5	19	6	23	5	19	19	73	4	15	0	0	0	0	0	0
	Tarif/biaya yang ditetapkan	100	26	19	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Spesifikasi jenis pelayanan	3	12	3	12	23	88	22	85	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kemampuan/ kompetensi petugas	3	12	5	19	21	81	16	62	5	19	0	0	0	0	0	0
	Sikap/ perilaku petugas	5	19	2	8	16	62	27	104	4	15	0	0	0	0	0	0
	Sarana dan Prasarana	5	19	2	8	16	62	27	104	4	15	0	0	0	0	0	0
	Tindak lanjut pengaduan/ komplain	5	19	2	8	16	62	27	104	4	15	0	0	0	0	0	0

Tabel 4.105
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Raudhah 1
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 26)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di ruang Rawat Raudhah 1, dengan jumlah responden sebanyak 26, sebagai berikut ini

b. Raudhah 1

Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 80,88%.

Berdasarkan tabel 4.104, Hasil survei menunjukkan di Mina 2 RSUD dr. Zainoel

No	IKM	1 Nilai Per unsur		2 Nilai Rata-rata per unsur		3 Nilai Rata-rata tertimbang		4 Total Nilai Rata-rata tertimbang		5 Nilai IKM	
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	Persyaratan administrasi	81	87	76	104	78	78	3,00	3,27	85	
	Prosedur Pelayanan	81	87	76	104	78	78	3,00	3,27	85	
	Kecepatan Waktu	81	87	76	104	78	78	3,00	3,27	85	
	Tarif/biaya yang ditetapkan	81	87	76	104	78	78	3,00	3,27	85	
	Spesifikasi jenis pelayanan	81	87	76	104	78	78	3,00	3,27	85	
	Kemampuan/ kompetensi petugas	81	87	76	104	78	78	3,00	3,27	85	
	Sikap/ perilaku petugas	81	87	76	104	78	78	3,00	3,27	85	
	Tanggung jawab petugas	81	87	76	104	78	78	3,00	3,27	85	
	Tindak lanjut pengaduan/ komplain	81	87	76	104	78	78	3,00	3,27	85	

Tabel 4.104
Indek Kepuasan Pasien di Mina 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 26)

Berdasarkan tabel 4.103, Hasil survei menunjukkan di Mina 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat 100% menyatakan sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan. Sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 15% pada indikator tindak lanjut pengaduan/komplain.

No	Kategori	1 Sangat puas				2 Puas				3 Kurang Puas				4 Tidak Puas			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Persyaratan administrasi	4	15	4	15	20	77	17	65	0	0	0	0	0	0	0	0
	Prosedur Pelayanan	4	15	6	23	26	100	8	31	5	19	12	46	10	38	23	88
	Kecelakaan Waktu	4	15	6	23	26	100	8	31	5	19	12	46	10	38	23	88
	Tarif/biaya yang ditetapkan	4	15	6	23	26	100	8	31	5	19	12	46	10	38	23	88
	Spesifikasi jenis pelayanan	4	15	6	23	26	100	8	31	5	19	12	46	10	38	23	88
	Kemampuan/ kompetensi petugas	4	15	6	23	26	100	8	31	5	19	12	46	10	38	23	88
	Sikap/ perilaku petugas	4	15	6	23	26	100	8	31	5	19	12	46	10	38	23	88
	Sarana dan Prasarana	4	15	6	23	26	100	8	31	5	19	12	46	10	38	23	88
	Tindak lanjut pengaduan/ komplain	4	15	6	23	26	100	8	31	5	19	12	46	10	38	23	88

Tahun 2018 (n=26)
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Raudhah 2

Tabel 4.108

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di ruang Raudhah 2, dengan jumlah responden sebanyak 26, sebagai berikut ini

c. Raudhah 2

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di ruang Raudhah 2, dengan jumlah responden sebanyak 26, sebagai berikut ini

Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 79,91%.

No	IKM	Berdasarkan tabel 4.107. Hasil survei menunjukkan di Punduh 1 PSUD 1								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Nilai Per unsur	Nilai Rata-rata per unsur	Nilai Rata-rata tertimbang	Total Nilai Rata-rata tertimbang	Nilai IKM				
	Persyaratan administrasi	U1	83	3,19	0,35	79,91				
	Prosedur Pelayanan	U2	83	3,19	0,35					
	Kecelakaan Waktu	U3	78	3,00	0,33					
	Tarif/biaya yang ditetapkan	U4	104	4,00	0,44					
	Spesifikasi jenis pelayanan	U5	81	3,12	0,35					
	Kemampuan/ kompetensi petugas	U6	80	3,08	0,34					
	Sikap/ perilaku petugas	U7	83	3,19	0,35					
	Tanggung jawab petugas	U8	71	2,73	0,30					
	Tindak lanjut pengaduan/ komplain	U9	85	3,27	0,36					

Tahun 2018 (n=26)
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Indek Kepuasan Pasien di ruang Raudhah 1

Tabel 4.107

Berdasarkan tabel 4.106. Hasil survei menunjukkan di Raudhah 1 RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% menyatakan sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan. Dan 88% menyatakan puas pada indikator spesifikasi jenis pelayanan. Sedangkan pada kategori kurang puas terdapat 27% pada indikator sarana dan prasarana.

Tabel hasil pada 4.110. Survei kepuasan menunjukkan di Raudhah 3 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat ketahui bahwa 100% menyatakan sangat puas pada indikator

No	Kategori	f	%	1	Sangat puas	2	Puas	3	Kurang Puas	4	Tidak Puas
	Persyaratan administrasi	f	%	5	19	20	77	1	4	0	0
	Prosedur Pelayanan	f	%	5	19	20	77	1	4	0	0
	Kecepatan Waktu	f	%	7	27	18	69	4	0	0	0
	Tarif/biaya yang ditetapkan	f	%	26	100	0	0	0	0	0	0
	Spesifikasi jenis pelayanan	f	%	3	12	85	69	1	4	0	0
	Kemampuan/kompetensi petugas	f	%	8	31	18	69	0	0	0	0
	Sikap/ perilaku petugas	f	%	10	38	16	62	0	0	0	0
	Sarana dan Prasarana	f	%	3	12	15	58	8	31	0	0
	Tindak lanjut pengaduan/ komplain	f	%	14	54	4	15	3	12	5	19

Tabel 4.110
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Raudhah 3
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 26)

d. Raudhah 3

Hasil tabel 4.109. Survei menunjukkan di Raudhah 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori cukup puas dengan frekuensi 84,19%.

No	IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	82	79	81	104	86	82	88	85	101
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,15	3,04	3,12	4,00	3,31	3,15	3,38	3,27	3,88
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,34	0,35	0,44	0,37	0,35	0,38	0,36	0,43
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,37								
5	Nilai IKM	84,19								

Tabel 4.109
Indek Kepuasan Pasien di ruang Raudhah 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 26)

Berdasarkan tabel 4.108. Hasil survei menunjukkan di raudhah 2 RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% menyatakan sangat puas pada indikator tarif dan biaya yang ditetapkan. Sedangkan yang menyatakan kurang puas sebesar 12% dengan indikator kecepatan waktu.

tarif/biaya yang ditetapkan, dan 31% menyatakan kurang puas pada indikator sarana dan prasarana.

Tabel 4.111
Indek Kepuasan Pasien di ruang Raudhah 3
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018 (n = 26)

No	IKM		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	82	82	84	104	80	86	88	73	79	
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,15	3,15	3,23	4,00	3,08	3,31	3,38	2,81	3,04	
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,35	0,36	0,44	0,34	0,37	0,38	0,31	0,34	
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,24									
5	Nilai IKM	80,98									

Berdasarkan tabel di atas. Hasil survei menunjukkan di raudhah 3 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori cukup puas dengan frekuensi 80,98%.

i. Raudhah 4

Tabel 4.112
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Raudhah 4
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 26)

No	Kategori		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Kategori	Persyaratan administrasi	f	f	f	f	f	f	f	f	f	f
2		Prosedur Pelayanan	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
3		Kecelakaan Waktu	f	f	f	f	f	f	f	f	f	f
4		Tarif/biaya yang ditetapkan	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
5		Spesifikasi jenis pelayanan	f	f	f	f	f	f	f	f	f	f
6		Kemampuan/ kompetensi petugas	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
7		Sikap/ perilaku petugas	f	f	f	f	f	f	f	f	f	f
8		Sarana dan Prasarana	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
9		Lindak lanjut pengaduan/ keluhan	f	f	f	f	f	f	f	f	f	f
10			%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

Berdasarkan tabel 4.112. Hasil survei menunjukkan di raudhah 4 RSUD dr. Zainoel Abidin terdapat 100% menyatakan sangat puas pada indikator tarif biaya yang ditetapkan. Sedangkan yang menyatakan kurang puas 31% pada indikator sarana dan prasarana.

Berdasarkan tabel 4.113. Hasil survei menunjukkan di raudhah 5 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat ada 92% menyatakan sangat puas pada indikator tarif/biaya yang ditetapkan. Sedangkan yang menyatakan kurang puas hanya 4% pada indikator spesifikasi jenis pelayanan, dan pada indikator lain tidak melebihi 4%.

No	Kategori	1 Sangat puas		2 Puas		3 Kurang Puas		4 Tidak Puas	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Kategori	Persyaratan administrasi	1	4	96	23	0	0	0	0
	Prosedur Pelayanan	2	8	88	24	1	4	0	0
	Kecepatan Waktu	1	4	92	24	1	4	0	0
	Tarif/biaya yang ditetapkan	24	92	2	8	0	0	0	0
	Spesifikasi jenis pelayanan	0	0	25	96	1	4	0	0
	Kemampuan/ kompetensi petugas	1	4	92	26	0	0	0	0
	Sikap/ perilaku petugas	0	0	100	25	0	0	0	0
	Sarana dan Prasarana	1	4	96	25	0	0	0	0
	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	23	88	2	8	0	0	1	4

Tahun 2018 (n = 26)
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Raudhah 5
Tabel 4.113

j. Raudhah 5

Berdasarkan tabel 4.113. Hasil survei menunjukkan di raudhah 4 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dan cukup puas dengan frekuensi 81,62%.

No	IKM	1 Nilai Per unsur		2 Nilai Rata-rata per unsur		3 Nilai Rata-rata tertimbang		4 Total Nilai Rata-rata tertimbang		5 Nilai IKM	
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM	Persyaratan administrasi	79	87	80	104	79	81	89	74	91	
	Prosedur Pelayanan	3,04	3,35	3,08	4,00	3,04	3,12	3,42	2,85	3,50	
	Kecepatan Waktu	0,34	0,37	0,34	0,44	0,34	0,35	0,38	0,32	0,39	
	Tarif/biaya yang ditetapkan										
	Spesifikasi jenis pelayanan										
	Kemampuan/ kompetensi petugas										
	Sikap/ perilaku petugas										
	Tanggung jawab petugas										
	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan										

Tahun 2018 (n = 26)
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Indek Kepuasan Pasien di Raudhah 4
Tabel 4.113

Berdasarkan tabel di atas, di Raudhah 6 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa terdapat 100% yang menyatakan puas pada indikator persyaratan administrasi. Dan 15% menyatakan kurang puas pada kategori sarana dan prasarana.

No	Kategori	1 Sangat puas				2 Puas				3 Kurang Puas				4 Tidak Puas			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Persyaratan administrasi	0	0	0	0	27	100	26	96	22	81	2	7	0	0	0	0
	Prosedur Pelayanan	0	0	0	0	4	15	15	58	1	4	0	0	0	0	0	0
	Kecepatan Waktu	0	0	0	0	15	58	15	58	4	15	0	0	0	0	0	0
	Tarif/biaya yang ditetapkan	0	0	0	0	25	93	1	4	2	8	0	0	0	0	0	0
	Spesifikasi jenis pelayanan	0	0	0	0	4	15	2	8	24	89	7	27	0	0	0	0
	Kemampuan/kompetensi petugas	0	0	0	0	7	27	3	11	24	89	1	4	0	0	0	0
	Sikap/ perilaku petugas	0	0	0	0	11	41	3	11	20	74	4	15	0	0	0	0
	Sarana dan Prasarana	0	0	0	0	3	11	3	11	20	74	4	15	0	0	0	0
	Tindak lanjut pengaduan/komplain	0	0	0	0	20	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tahun 2018 (n = 27)
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Raudhah 6

Tabel 4.115

k. Raudhah 6

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan di raudhah 5 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 80,13%.

No	IKM	1 Nilai Per unsur		2 Nilai Rata-rata per unsur		3 Nilai Rata-rata tertimbang		4 Total Nilai Rata-rata tertimbang		5 Nilai IKM	
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	80,13
	Persyaratan administrasi	79	79	78	102	77	78	78	79	100	
	Prosedur Pelayanan	79	79	78	102	77	78	78	79	100	
	Kecepatan Waktu	79	79	78	102	77	78	78	79	100	
	Tarif/biaya yang ditetapkan	79	79	78	102	77	78	78	79	100	
	Spesifikasi jenis pelayanan	79	79	78	102	77	78	78	79	100	
	Kemampuan/kompetensi petugas	79	79	78	102	77	78	78	79	100	
	Sikap/ perilaku petugas	79	79	78	102	77	78	78	79	100	
	Tanggung jawab petugas	79	79	78	102	77	78	78	79	100	
	Tindak lanjut pengaduan/komplain	79	79	78	102	77	78	78	79	100	

Tahun 2018 (n = 26)
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Indek Kepuasan Pasien di ruang Raudhah 5

Tabel 4.114

Berdasarkan tabel 4.117, menunjukkan di raudhah 7 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa terdapat 100% menyatakan sangat puas pada tarif yang ditetapkan, dan hanya 5 yang menyatakan tidak puas pada indikator ketepatan waktu.

No	Kategori	f	%	1	Sangat puas	2	Puas	3	Kurang Puas	4	Tidak Puas
	Persyaratan administrasi	f	%	6	22	21	78	0	0	0	0
	Prosedur Pelayanan	f	%	9	33	18	67	0	0	0	0
	Kecepatan Waktu	f	%	2	7	24	89	0	0	1	4
	Tarif/biaya yang ditetapkan	f	%	27	100	0	0	0	0	0	0
	Spesifikasi jenis pelayanan	f	%	1	4	26	96	0	0	0	0
	Kemampuan/ kompetensi petugas	f	%	4	5	22	96	0	0	0	0
	Sikap/ perilaku petugas	f	%	19	5	81	25	0	0	0	0
	Sarana dan Prasarana	f	%	1	4	25	93	1	4	0	0
	Tindak lanjut pengaduan/ komplain	f	%	2	7	25	93	0	0	0	0

Tabel 4.117
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Raudhah 7
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 27)

1. Raudhah 7
 Tabel 4.116 menunjukkan, di raudhah 6 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 79,94%.

No	IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	81	80	84	106	80	82	83	80	101
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	2,96	3,11	3,93	2,96	3,04	3,07	2,96	3,74
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,33	0,35	0,44	0,33	0,34	0,34	0,33	0,42
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,20								
5	Nilai IKM	79,94								

Tabel 4.116
Indek Kepuasan Pasien di ruang Raudhah 6
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 27)

Tabel 4.118
Indek Kepuasan Pasien di ruang Raudhah 7
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 27)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	87	90	81	108	82	82	86	81	83
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,22	3,33	3,00	4,00	3,04	3,04	3,19	3,00	3,07
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,37	0,33	0,44	0,34 ^p	0,34	0,35	0,33	0,34
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,21								
5	Nilai IKM	80,25								

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan di raudhah 7 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 80,25%.

j. POC (Pediatric Onkologi)

Tabel 4.118
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di POC
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 14)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	4	29	4	29	5	36	14	100	3	21	1	7	6	43	4	29	6	43
2	Puas	10	71	8	57	8	57	0	0	11	79	13	93	8	57	8	57	8	57
3	Kurang Puas	0	0	2	14	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	2	14	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.118 diatas menunjukkan di POC RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.119
Indek Kepuasan Pasien di ruang POC
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 14)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	46	44	46	56	45	43	48	44	48
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,29	3,14	3,29	4,00	3,21	3,07	3,43	3,14	3,43
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,37	0,35	0,37	0,44	0,36	0,34	0,38	0,35	0,38
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,33								
5	Nilai IKM	83,33								

Berdasarkan tabel 4.119 diatas menunjukkan di POC RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori puas dengan nilai IKM 83,33%.

k. Intermediate Ward (IGD 2)

Tabel 4.120
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Intermediate Ward (IGD 2) Rumah Sakit
Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018(n = 26)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	2	8	3	12	7	27	22	85	5	19	15	58	16	62	2	8	1	4
2	Puas	24	92	23	88	14	54	4	15	17	65	8	31	9	35	16	62	25	96
3	Kurang Puas	0	0	0	0	5	19	0	0	4	15	2	8	0	0	8	31	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	4	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.120 diatas menunjukkan di Intermediate Ward (IGD 2) RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 85%, sedangkan yang menyatakan tindak lanjut pengaduan/komplain pada kategori puas dengan persentase 96%.

Tabel 4.121
Indek Kepuasan Pasien di Intermediate Ward (IGD 2)
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018(n = 26)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecelakaan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	80	81	80	100	79	89	92	72	79
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,08	3,12	3,08	3,85	3,04	3,42	3,54	2,77	3,04
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,35	0,34	0,43	0,34	0,38	0,39	0,31	0,34
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,21								
5	Nilai IKM	80,34								

Berdasarkan tabel 4.121 diatas menunjukkan di Intermediate Ward (IGD 2) RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 80,34%.

I. PTT (Perawatan Tuberkulosis Terpadu)

Tabel 4.122
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di PTT
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel AbidinBanda Aceh
Tahun 2018(n = 14)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecelakaan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	4	29	4	29	3	21	14	100	6	43	2	14	3	21	3	21	2	14
2	Puas	9	64	9	64	8	57	0	0	7	50	10	71	10	71	11	79	12	86
3	Kurang Puas	1	7	1	7	3	21	0	0	1	7	2	14	1	7	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.121 diatas menunjukkan di PTT RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%, sedangkan yang menyatakan tindak lanjut pengaduan/komplain pada kategori puas dengan persentase 86%.

Tabel 4.122
Indek Kepuasan Pasien di ruang PTT
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 14)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	45	45	42	56	47	42	44	45	44
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,21	3,21	3,00	4,00	3,36	3,00	3,14	3,21	3,14
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,36	0,33	0,44	0,37	0,33	0,35	0,36	0,35
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,25								
5	Nilai IKM	81,35								

Berdasarkan tabel 4.121 diatas menunjukkan di PTT RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 81,35%.

m. Thursina 2

Tabel 4.123
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Thursina 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 19)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	5	0	0	0	0	19	100	0	0	0	0	0	0	0	0	19	100
2	Puas	18	95	18	95	19	100	0	0	19	100	19	100	19	100	16	84	0	0
3	Kurang Puas	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	16	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.123 diatas menunjukkan di thursina 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan dan tindak lanjut pengaduan/komplain berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%, sedangkan yang menyatakan kecepatan waktu, spesifikasi jenis pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas dan sikap/perilaku petugas pada kategori puas dengan persentase 100%.

Tabel 4.124
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di ruang Thursina 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin
Banda Aceh Tahun 2018(n = 19)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	58	56	57	76	57	57	57	54	76
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,05	2,95	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,84	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,33	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	0,32	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,20								
5	Nilai IKM	80,12								

Berdasarkan tabel 4.124 diatas menunjukkan di thursina 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 80,12%.

n. Aqsha 1

Tabel 4.125
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Aqsha 1
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel AbidinBanda Aceh
Tahun 2018(n = 23)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	6	26	8	35	7	30	23	100	8	35	14	61	5	22	5	22	2	9
2	Puas	17	74	15	65	16	70	0	0	15	65	9	39	18	78	18	78	21	91
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.125 diatas menunjukkan di aqsha 1 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%, sedangkan yang menyatakan tindak lanjut pengaduan/komplain pada kategori puas dengan persentase 91%.

Tabel 4.126
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Aqsha 1
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 23)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	75	77	76	92	77	83	74	74	71
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,26	3,35	3,30	4,00	3,35	3,61	3,22	3,22	3,09
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,37	0,37	0,44	0,37	0,40	0,36	0,36	0,34
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,38								
5	Nilai IKM	84,42								

Berdasarkan tabel 4.126 diatas menunjukkan di aqsha 1 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 84,42.

o. Aqsha 2

Tabel 4.127
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Aqsha 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 27)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	0	0	0	0	27	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Puas	22	81	21	78	22	81	0	0	22	81	26	96	25	93	5	19	21	78
3	Kurang Puas	4	15	5	19	5	19	0	0	5	19	1	4	2	7	22	81	6	22
4	Tidak Puas	1	4	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.127 diatas menunjukkan di aqsha 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%, sedangkan yang menyatakan kemampuan/kompetensi petugas pada kategori puas dengan persentase 96%.

Tabel 4.128
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Aqsha 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 27)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecamatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	75	74	76	108	76	80	79	59	75
2	Nilai Rata-rata per unsur	2,78	2,74	2,81	4,00	2,81	2,96	2,93	2,19	2,78
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,31	0,30	0,31	0,44	0,31	0,33	0,33	0,24	0,31
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	2,89								
5	Nilai IKM	72,22								

Berdasarkan tabel 4.128 diatas menunjukkan di aqsha 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 72,22%.

p. Aqsha 3

Tabel 4.129
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Aqsha 3
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 27)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecamatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	4	2	7	3	11	25	93	1	4	1	4	2	7	1	4	1	4
2	Puas	25	93	24	89	23	85	2	7	26	96	26	96	25	93	15	56	22	81
3	Kurang Puas	1	4	1	4	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	11	41	4	15
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.129 diatas menunjukkan di aqsha 3 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 93%, sedangkan yang menyatakan spesifikasi jenis pelayanan dan kemampuan/kompetensi petugas pada kategori puas dengan persentase 96%.

Tabel 4.130
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Aqsha 3
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 27)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	81	82	83	106	82	82	83	71	78
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	3,04	3,07	3,93	3,04	3,04	3,07	2,63	2,89
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,34	0,34	0,44	0,34	0,34	0,34	0,29	0,32
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,08								
5	Nilai IKM	76,95								

Berdasarkan tabel 4.130 diatas menunjukkan di aqsha 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dan puas dengan nilai IKM 76,95%.

q. Thalasemia

Tabel 4.131
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Thalasemia
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 15)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	0	0	1	7	14	93	6	40	0	0	1	7	1	7	0	0
2	Puas	15	100	15	100	14	93	1	7	7	47	15	100	14	93	13	87	14	93
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	2	13	0	0	0	0	1	7	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7

Berdasarkan tabel 4.131 diatas menunjukkan di aqsha 3 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 93%.

Tabel 4.132
Distribusi Frekuensi Indek Kepuasan Pasien di Thalasemia
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 15)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	45	45	46	59	49	45	46	45	43
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	3,00	3,07	3,93	3,27	3,00	3,07	3,00	2,87
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,33	0,34	0,44	0,36	0,33	0,34	0,33	0,32
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,13								
5	Nilai IKM	78,33								

Berdasarkan tabel 4.131 diatas menunjukkan di aqsha 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dan puas dengan nilai IKM 78,33%.

r. Ruang rawat Jantung

Tabel 4.132
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Ruang Rawat Jantung
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 15)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	1	7	1	7	0	0	15	100	4	27	1	7	2	13	12	80	14	93
2	Puas	14	93	13	87	10	67	0	0	11	73	14	93	13	87	3	20	1	7
3	Kurang Puas	0	0	1	7	5	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.132 diatas menunjukkan di aqsha 3RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 5.133
Distribusi Frekuensi Indek Kepuasan Pasien di Rawat Jantung
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 15)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	46	45	40	60	49	46	47	57	59
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,07	3,00	2,67	4,00	3,27	3,07	3,13	3,80	3,93
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,33	0,30	0,44	0,36	0,34	0,35	0,42	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,33								
5	Nilai IKM	83,15								

Berdasarkan tabel 4.133 diatas menunjukkan di aqsha 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dan puas dengan nilai IKM 83,15%.

v. Ruang Rawat Paru

Tabel 4.134
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Ruang Rawat Paru
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 26)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	2	8	1	4	1	4	26	100	1	4	1	4	1	4	3	12	24	92
2	Puas	23	88	25	96	21	81	0	0	24	92	25	96	21	81	20	77	2	8
3	Kurang Puas	1	4	0	0	4	15	0	0	1	4	0	0	4	15	2	8	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0

Berdasarkan tabel 4.134 diatas menunjukkan di aqsha 3RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.135
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Rawat Paru
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 26)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	79	79	75	104	78	79	75	77	102
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,04	3,04	2,88	4,00	3,00	3,04	2,88	2,96	3,92
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,34	0,34	0,32	0,44	0,33	0,34	0,32	0,33	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,20								
5	Nilai IKM	79,91								

Berdasarkan tabel 4.135 diatas menunjukkan di aqsha 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 79,91%.

w. Ruang Rawat THT

Tabel 4.136
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Ruang Rawat Paru
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 13)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	8	62	7	54	10	77	13	100	5	38	4	31	6	46	5	38	11	85
2	Puas	5	38	6	46	3	23	0	0	7	54	8	62	6	46	6	46	2	15
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	1	8	1	8	2	15	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.136 diatas menunjukkan di aqsha 3RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.137
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Rawat THT
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 13)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	47	46	49	52	43	42	44	42	50
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,62	3,54	3,77	4,00	3,31	3,23	3,38	3,23	3,85
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,40	0,39	0,42	0,44	0,37	0,36	0,38	0,36	0,43
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,55								
5	Nilai IKM	88,68								

Berdasarkan tabel 4.137 diatas menunjukkan di aqsha 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas dengan nilai IKM 88,86.

x. Ruang Rawat Mata

Tabel 4.138
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Ruang Rawat Mata
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 12)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ complain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	9	75	10	83	6	50	12	100	5	42	7	58	8	67	6	50	7	58
2	Puas	3	25	2	17	5	42	0	0	7	58	4	33	3	25	5	42	5	42
3	Kurang Puas	0	0	0	0	1	8	0	0	0	0	1	8	1	8	1	8	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.137 diatas menunjukkan di aqsha 3RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.138
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Rawat Mata
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 12)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	45	46	41	48	41	42	43	41	43
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,75	3,83	3,42	4,00	3,42	3,50	3,58	3,42	3,58
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,42	0,43	0,38	0,44	0,38	0,39	0,40	0,38	0,40
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,61								
5	Nilai IKM	90,28								

Berdasarkan tabel 4.138 diatas menunjukkan di aqsha 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas dengan nilai IKM 90,28%.

y. Ruang Rawat Marwah (MDR)

Tabel 4.139
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Ruang Rawat Marwah
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 25)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	3	12	0	0	25	100	0	0	1	4	2	8	0	0	3	12
2	Puas	24	96	22	88	19	76	0	0	25	100	23	92	21	84	23	92	22	88
3	Kurang Puas	1	4	0	0	6	24	0	0	0	0	1	4	2	8	2	8	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.138 diatas menunjukkan di aqsha 3 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.139
Distribusi Frekuensi Indek Kepuasan Pasien di Rawat Marwah
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 25)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	74	78	69	100	75	75	75	73	78
2	Nilai Rata-rata per unsur	2,96	3,12	2,76	4,00	3,00	3,00	3,00	2,92	3,12
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,35	0,31	0,44	0,33	0,33	0,33	0,32	0,35
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,10								
5	Nilai IKM	77,44								

Berdasarkan tabel 4.139 diatas menunjukkan di aqsha 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 77,44%.

v. Ruang Rawat Zamzam 1

Tabel 4.140
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Zamzam 1
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 19)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	10	0	0	0	1	5	18	95	1	5	1	5	2	11	1	5	16	84
2	Puas	19	100	19	100	16	84	1	5	17	89	17	89	17	89	12	63	2	11
3	Kurang Puas	0	0	0	0	2	11	0	0	1	5	1	5	0	0	6	32	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5

Berdasarkan tabel 4.140 diatas menunjukkan di zamzam 1 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 95%.

Tabel 4.141
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Zamzam 1
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 19)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	57	57	56	75	57	57	59	52	71
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	3,00	2,95	3,95	3,00	3,00	3,11	2,74	3,74
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,33	0,33	0,44	0,33	0,33	0,35	0,30	0,42
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,16								
5	Nilai IKM	79,09								

Berdasarkan tabel 4.141 diatas menunjukkan di zamzam 1 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 79,09%.

w. Ruang Rawat Zamzam 2

Tabel 4.142
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Zamzam 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 17)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	0	0	2	12	2	12	0	0	1	6	7	41	3	18	14	82
2	Puas	16	94	14	82	15	88	12	71	17	100	16	94	10	59	13	76	3	18
3	Kurang Puas	1	6	3	18	0	0	3	18	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.142 diatas menunjukkan di zamzam 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.143
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Zamzam 2
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 17)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	50	48	53	50	51	52	58	53	65
2	Nilai Rata-rata per unsur	2,94	2,82	3,12	2,94	3,00	3,06	3,41	3,12	3,82
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,31	0,35	0,33	0,33	0,34	0,38	0,35	0,42
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,14								
5	Nilai IKM	78,43								

Berdasarkan tabel 4.143 diatas menunjukkan di zamzam 2 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 78,43%.

x. Ruang Rawat Zamzam 3

Tabel 4.144
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Zamzam 3
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 19)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	5	26	9	47	8	42	18	95	10	53	7	37	14	74	16	84	19	100
2	Puas	14	74	10	53	11	58	1	5	9	47	11	58	5	26	2	11	0	0
3	Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	1	5	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.144 diatas menunjukkan di zamzam 3 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tindak lanjut pengaduan/komplain berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.145
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Zamzam 3
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 19)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ keluhan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	62	66	65	75	67	63	71	72	76
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,26	3,47	3,42	3,95	3,53	3,32	3,74	3,79	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,36	0,39	0,38	0,44	0,39	0,37	0,42	0,42	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,61								
5	Nilai IKM	90,20								

Berdasarkan tabel 4.145 diatas menunjukkan di zamzam 3 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas dengan nilai IKM 90,20%.

y. Ruang Rawat Zamzam 4

Tabel 4.146
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Zamzam 4
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 19)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ keluhan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	12	63	15	79	8	42	19	100	11	58	9	47	11	58	16	84	15	79
2	Puas	7	37	4	21	10	53	0	0	7	37	7	37	6	32	2	11	4	21
3	Kurang Puas	0	0	0	0	1	5	0	0	1	5	2	11	1	5	0	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	1	5	1	5	0	0

Berdasarkan tabel 4.146 diatas menunjukkan di zamzam 4 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 4.147
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Zamzam 4
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 19)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	69	72	64	76	67	62	65	71	72
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,63	3,79	3,37	4,00	3,53	3,26	3,42	3,74	3,79
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,40	0,42	0,37	0,44	0,39*	0,36	0,38	0,42	0,42
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,61								
5	Nilai IKM	90,35								

Berdasarkan tabel 4.147 diatas menunjukkan di zamzam 4 RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas dengan nilai IKM 90,35%.

z. Ruang Rawat Bayi

Tabel 4.148
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik di Ruang rawat Bayi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018(n = 25)

No	Kategori	Persyaratan administrasi		Prosedur Pelayanan		Kecepatan Waktu		Tarif/biaya yang ditetapkan		Spesifikasi jenis pelayanan		Kemampuan/ kompetensi petugas		Sikap/ perilaku petugas		Sarana dan Prasarana		Tindak lanjut pengaduan/ komplain	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat puas	0	0	2	8	1	4	25	100	0	0	1	4	0	0	1	4	25	100
2	Puas	25	100	23	92	24	96	0	0	24	96	24	96	22	88	11	44	0	0
3	Kurang Puas	0*	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	3	12	13	52	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.148 diatas menunjukkan di ruang rawat bayi RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden yang menyatakan tarif/biaya yang ditetapkan dan tindak lanjut pengaduan/komplain berada pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 100%.

Tabel 5.149
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Bayi
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 25)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecepatan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ komplain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	75	77	76	100	74	76	72	63	100
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,00	3,08	3,04	4,00	2,96	3,04	2,88	2,52	4,00
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,33	0,34	0,34	0,44	0,33	0,34	0,32	0,28	0,44
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,17								
5	Nilai IKM	79,22								

Berdasarkan tabel 4.149 diatas menunjukkan di ruang rawat bayi RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan nilai IKM 79,22%.

3. Indeks Kepuasan Pasien di RSUD dr. Zainoel Abidin

Tabel 4.150
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum
Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 1894)

No	Kategori Kepuasan	JUMLAH	
		F	%
1.	Sangat Puas	284	15,0
2.	Puas	1600	84,5
3.	Kurang Puas	10	0,5
4.	Tidak Puas	0	0
TOTAL		1894	100

Hasil survei menunjukkan di RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 1600 (84,5%) responden.

Tabel 4.151
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien
di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 1894)

No	IKM	Persyaratan administrasi	Prosedur Pelayanan	Kecelakaan Waktu	Tarif/biaya yang ditetapkan	Spesifikasi jenis pelayanan	Kemampuan/ kompetensi petugas	Sikap/ perilaku petugas	Tanggung jawab petugas	Tindak lanjut pengaduan/ complain
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Nilai Per unsur	5932	5939	5670	7484	5918	5914	6037	5793	6427
2	Nilai Rata-rata per unsur	3,13	3,14	2,99	3,95	3,12	3,12	3,19	3,06	3,39
3	Nilai Rata-rata tertimbang	0,35	0,35	0,33	0,44	0,35	0,35	0,35	0,34	0,38
4	Total Nilai Rata-rata tertimbang	3,23								
5	Nilai IKM	80,83								

Tabel 4.152
Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum
Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
Tahun 2018 (n = 1894)

No	Unit Kerja	Jumlah Responden	IKM	Kategori	
1	Poli Kebidanan	21	79,50	B	Puas
2	Poli Mata	44	88,57	A	Sangat Puas
3	Poli PTT	14	82,14	B	Puas
4	Poli THT	24	71,30	C	Kurang Puas
5	Poli Bedah	56	82,34	B	Puas
6	Poli Ortopedi	44	80,87	B	Puas
7	Poli Penyakit Dalam	59	78,58	B	Puas
8	Poli Kulit, Kelamin	24	91,78	A	Sangat Puas
9	Poli Jiwa	5	72,78	C	Kurang Puas
10	VCT	3	82,41	B	Puas
11	Poli Endokrin	86	82,69	B	Puas
12	Poli Anak	40	83,13	B	Puas
13	Poli Saraf	73	79,03	B	Puas
14	Poli Jantung	108	77,70	B	Puas
15	Poli Paru	27	83,64	B	Puas
16	Poli Gigi dan Mulut	32	78,30	B	Puas
17	Poli Anestesi	13	75,85	C	Kurang Puas

No	Unit Kerja	Jumlah Responden	IKM	Kategori	
18	Hemodialisa	59	76,60	B	Puas
19	Rehabilitasi Medik	91	77,63	B	Puas
20	Poli Keluarga Berencana	3	75,93	C	Kurang Puas
21	Radiologi	175	81,21	B	Puas
22	Laboratorium	19	86,11	B	Puas
23	Farmasi	5	92,78	A	Sangat Puas
24	Rekam Medis	3	87,04	B	Puas
25	IGD	32	80,99	B	Puas
26	Kamar Bersalin	32	81,08	B	Puas
27	Endoscopy dan Bronchoscopy	32	80,03	B	Puas
28	Bedah Sentral	32	79,17	B	Puas
29	Ruang ICU 1	8	83,33	B	Puas
30	Ruang RHC	4	80,56	B	Puas
31	Ruang ICU Jantung (ICU 2)	6	80,56	B	Puas
32	Ruang ICCU	10	85,56	B	Puas
33	Ruang HCU Medical	12	79,86	B	Puas
34	Ruang HCU Surgical	19	90,35	A	Sangat Puas
35	Ruang NICU	6	81,48	B	Puas
36	Ruang PICU	4	84,72	B	Puas
37	Raudhah 1	26	79,91	B	Puas
38	Raudhah 2	26	84,19	B	Puas
39	Raudhah 3	26	80,98	B	Puas
40	Raudhah 4	26	81,62	B	Puas
41	Raudhah 5	26	80,13	B	Puas
42	Raudhah 6	27	79,94	B	Puas
43	Raudhah 7	27	80,25	B	Puas
44	Aqsa 2	27	72,22	C	Kurang Puas
45	Aqsa 3	27	76,95	B	Puas
46	Aqsa 1	23	84,42	B	Puas
47	Ruang Rawat Jantung	15	83,15	B	Puas
48	Ruang Rawat Paru	26	79,91	B	Puas
49	Ruang THT	13	88,68	A	Sangat Puas
50	Ruang Mata	12	90,28	A	Sangat Puas
51	Mina 1	26	80,66	B	Puas
52	Mina 2	26	80,88	B	Puas
53	Arafah 1	26	80,45	B	Puas
54	Arafah 2	26	81,62	B	Puas
55	Arafah 3	26	80,13	B	Puas

No	Unit Kerja	Jumlah Responden	IKM	Kategori	
56	Tursina 1 (Oncologi Anak)	14	83,33	B	Puas
57	Tursina 1 (Thalasemia)	15	78,33	B	Puas
58	Tursina 2 (Khemoterapi)	19	80,12	B	Puas
59	Marwah (Ruang PTT)	14	81,35	B	Puas
60	Marwah (Ruang MDR)	25	77,44	B	Puas
61	IW	26	80,34	B	Puas
62	Zamzam 1	19	79,09	B	Puas
63	Zamzam 2	17	78,43	B	Puas
64	Zamzam 3	19	90,20	A	Sangat Puas
65	Zamzam 4	19	90,35	A	Sangat Puas
66	Ruang Rawat Bayi	25	79,22	B	Puas
	Total Responden	1.894	80,83	B	Puas

Hasil survei menunjukkan di RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan frekuensi 80,83%.

BAB V

RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA

Pada tahapan berikutnya peneliti akan melaporkan hasil ini penelitian ini kepada manajemen rumah sakit untuk ditindak lanjuti sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

A. Presentasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini akan dipresentasikan pada pihak-pihak yang terkait dan sebagai dokumen yang dapat dipergunakan untuk kepentingan RSUDZA

B. Publikasi

Hasil penelitian ini akan dipublikasikan pada majalah atau jurnal yang terkait

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Indeks kepuasan pasien di RSUD dr. Zainoel Abidin berada pada kategori puas dengan Nilai IKM 80,83% B Kategori Puas dari 1894 responden.
2. Indeks kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Zainoel Abidin berada pada kategori puas dengan nilai IKM 82,1 %
3. Indeks kepuasan pasien di instalasi penunjang RSUD dr. Zainoel Abidin berada pada kategori kategori puas dengan nilai IKM 80,67%
4. Indeks kepuasan pasien di instalasi perawatan intensif terpadu RSUD dr. Zainoel Abidin berada pada kategori puas dengan nilai IKM 84,52%
5. Indeks kepuasan pasien di ruang tindakan RSUD dr. Zainoel Abidin berada pada kategori cukup puas dengan Nilai IKM 79,14%
6. Indeks kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD dr. Zainoel Abidin berada pada kategori sangat puas dengan Nilai IKM 96%.

B. Saran

1. Rumah sakit hendaknya dapat mengambil tindakan dan memberikan tindak lanjut untuk hasil penelitian ini
2. Tingkat kepuasan pasien tahun ini meningkat dari tahun sebelumnya sebesar 0,73 sangat tipis, oleh karenanya diharapkan dapat memberikan masukan dan mengambil kebijakan untuk kedepan agar tingkat kepuasan pasien dapat ditingkatkan lebih besar lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Awinda, D. (2004). *Tingkat kepuasan pasien perusahaan dan pasien pribadi terhadap mutu pelayanan ruang rawat inap kelas III RS. Permata Bunda Medan*. Tesis Master tidak pernah diterbitkan, Universitas Sumatera Utara : Medan, Indonesia.
- Budiarto, E. (2001). *Biostatiska untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Imbalo S. Pohan (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Notoatmodjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2003). *Konsep & penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenpan RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Rasyid, Ryaas, (1998). *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yarif Watampone, Jakarta.
- Sinambela, Lijan, Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugito, Hadi. (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Umar, H. (2007). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Raja Persada : Jakarta.
- Utama, Surya. (2003). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Diakses pada tanggal 06 April 2017 dari <http://library.usu.ac.id/download/fkm/fkmsuryal.pdf>
- Permenpan RB no 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

H. Panitia Tim Pelaksana

Tim Pelaksana/Pengkoordinasian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD dr. Zainoel Moida Banda Aceh, Aceh tahun 2018 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**SUSUNAN TIM PANITIA
PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DI RSUD Dr. ZAINOEL ABIDIN TAHUN 2018**

NO	URAIAN	JABATAN
1	Koordinator	Dr. Said Usman, S.Pd., M.Kes
2	Wakil Koordinator	Dr. Martunis, SKM., MM., M.Kes
3	Ketua Tim	Ismail, SKM., M.Pd., M.Kes
4	Sekretaris	Masyudi, S.Kep., M.Kes
5	Anggota (6 orang)	1. Burhanuddin Syam, SKM., M.Kes 2. T.M. Rafsanjani, SKM., M.Kes., M.H 3. Evi Dewi Yani, SKM., M.Kes 4. Mursal, SE., ST., M.Si 5. Nurlela Hasan, SKP., M.NSc 6. Nurul Sakdah, SKM., M.Kes
6	Enumerator (42 orang)	Unsur mahasiswa FKM
7	Fasilitator (42 orang)	Unsur Ke. Unit Kerja RSUDZA

Banda Aceh, 3 Oktober 2018

Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Serambi Mekkah



Tabel 4.6 Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUZA 2018

NO	URAIAN KEGIATAN	Oktober																												Nopember				KEGIATAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
		Hari Ke																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
		1	4	7	10	13	16	19	22	25	28	1	4	7	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
		1	4	7	10	13	16	19	22	25	28	1	4	7	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														



INSTANSI RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

☐
☐
☐

Tanggal/jam Survei : / /2018

08.00-12.00
13.00-17.00

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh petug
(Lingkari kode angka sesuai jawaban)		
Nomor		
Umur	 Tahun	☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 Ke Atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usa hawan 4. Pelajar/Mahasis	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
Hp	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah.	1 2 3 4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	P*) 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan pelayanan	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas Sarana dan prasarana.	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4