

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ZAINOEL ABIDIN**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ADRIMA

NIM. 160802090

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adrima
NIM : 160802090
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 19 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Adrima

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) dalam
Ilmu Administrasi Negara

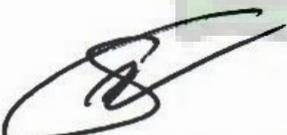
Diajukan oleh:

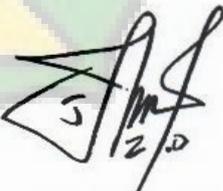
ADRIMA
NIM. 160802090
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Fakhruddin, S.E., M.M.
NIP. 196406162014111002


Siti Nur Zalikha, M.Si
NIP. 199002282018032001

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ZAINOEL ABIDIN

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : 27 Agustus 2020 M
Dzulqaidah 1441 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Fakhruddin, SE, MM.
NIP. 196406162014111002

Sekretaris

Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199002282018032001

Penguji I

Dr. Abubakar, M.Si.
NIP. 196512311992031040

Penguji II

Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin adalah Rumah Sakit tipe A pendidikan, dan pusat rujukan milik Pemerintah Aceh yang merupakan suatu institusi besar dengan berbagai ragam multi profesi di dalamnya maka, pelayanan menjadi sangat penting. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan dan kesehatan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin mempunyai tugas melaksanakan pelayanan pengobatan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit melalui rawat inap, tindak medik dan rawat jalan. Pada pelayanan rawat jalan banyak pasien yang kecewa dan merasa kurang puas karena para asisten Dokter masih dalam masa pendidikan yang memberikan pelayanan bukan Dokter spesialis. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode likert. Sehingga memudahkan penulis dalam menafsirkan data mentah yang diperoleh. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket) serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin, berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel abidin nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 76,62. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Persyaratan 4,10 dengan nilai konversi 82 nilai bobot "B" kategori "Setuju" (Baik/Puas), sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Penyelesaian 3,61 dengan nilai konversi 72,20 nilai bobot "B" kategori "Setuju" (Baik/Puas).

Kata Kunci : *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikanlah penulis akhirnya dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin”. Shalawat dan salam penulis hantarkan dengan segala kerendahan hati keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat Beliau.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah SWT yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasehat dan serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang istimewa kepada Alm Papa yang telah menyemangati saya walaupun hanya sampai semester IV dan Mama yang telah merawat, membesarkan dan mendidik penulis. Penulis sekaligus meminta maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terima kasih kepada:

1. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Eka Januar, M.Soc., Sc selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Fakhruddin. S.E., MM., dan Siti Nur Zalikha, M.Si., yang telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Terima Kasih kepada penguji I Dr. Abubakar, M,Si dan penguji II Muazzinah,B.Sc.,MPA yang telah menguji dan membimbing jalannya skripsi.
5. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan, beserta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah ikut membantu dalam menyiapkan segala keperluan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada teman seperjuangan Ika Yunanda dan Rizka Armalia Putri yang telah setia menemani dan membantu apa saja, kapan saja dan di mana saja terutama selama proses pembuatan skripsi ini.

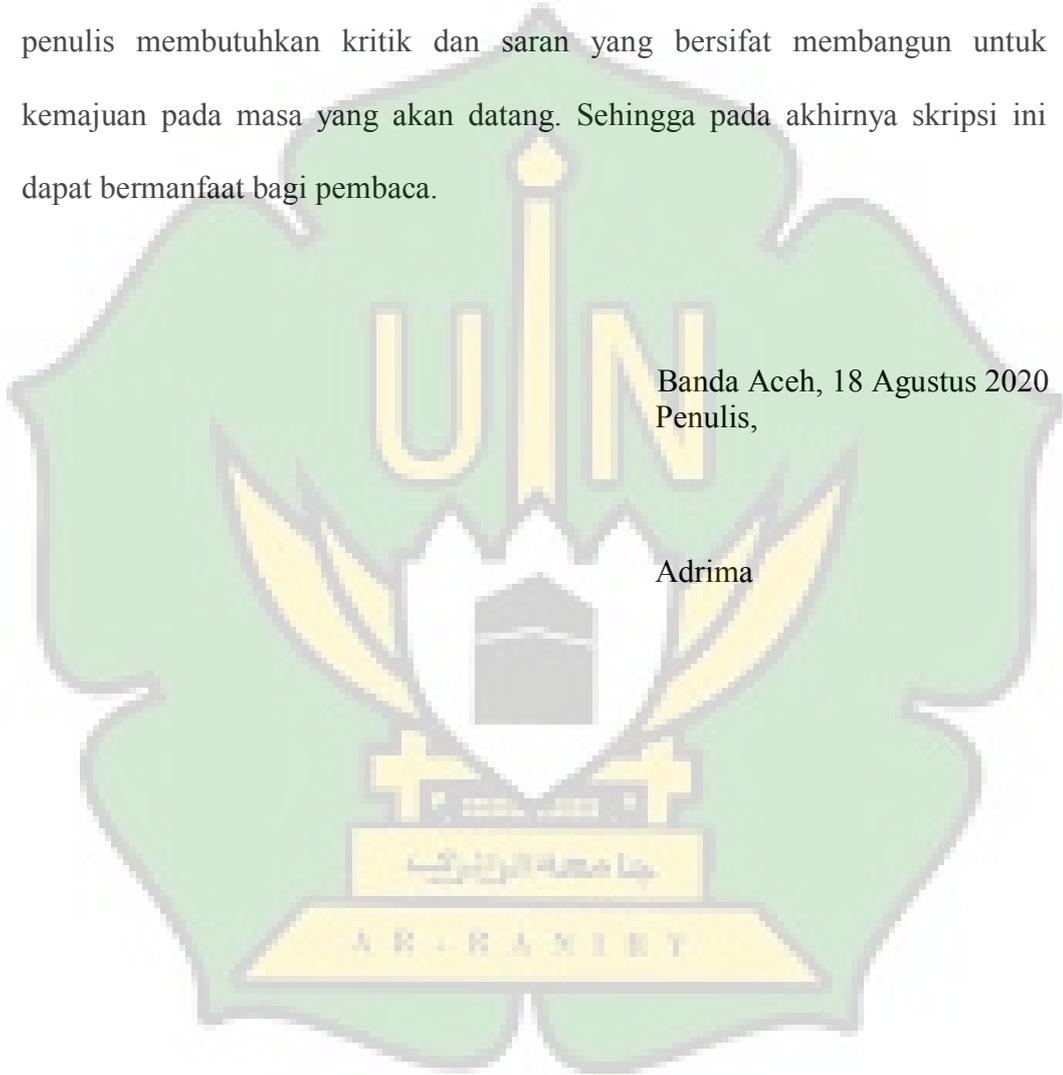
Dan juga sahabat-sahabat saya, Dewi Mutia Sari, Nadila Sari dan Dinda Maidar.

7. Kepada para responden yang telah membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pada masa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 18 Agustus 2020
Penulis,

Adrima



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN SIDANG	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR DIAGRAM	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Penjelasan Istilah.....	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	7
2.1 Pembahasan Yang Relevan	7
2.2 pelayanan Kesehatan	8
2.3 Indeks Kepuasan masyarakat	9
2.4 Pengertian Kepuasan	11
2.5 Pelayanan Rawat Jalan	11
2.6 Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat	12
2.7. Kerangka Berfikir	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	16
3.3 Lokasi dan Waktu	18
3.4 Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	18
3.4.1. Populasi	18
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel	18
3.5 Sumber Data	19
3.6 Teknik Pengumpulan Data	19
3.6.1. Observasi	19
3.6.2. Angket	19
3.6.3. Dokumentasi	22
3.7 Teknik Pengolahan Data	23
3.7.1. Uji Coba Instrumen	23
3.7.2.1. Uji Validitas	23
3.7.2.2. Uji Reliabilitas	24
3.9 Teknik Analisis Data	25
3.9.1. Penarikan Kesimpulan	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum RSUD dr. Zainoel Abidin	28
4.1.1 Sejarah Umum RSUD dr. Zainoel Abidin	28
4.1.2 Visi dan Misi	28
4.1.3. Struktur Organisasi	29
4.2. Karakteristik Responden	30
4.3 Uji Coba Instrumen	37
4.3.1 Uji Validitas	37
4.3.2 Uji Reliabilitas	38
4.4 Hasil Pengolahan Data	39
4.5 Hasil Analisis Data	41
4.6 Hasil Analisis IKM	50

4.7 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM	55
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

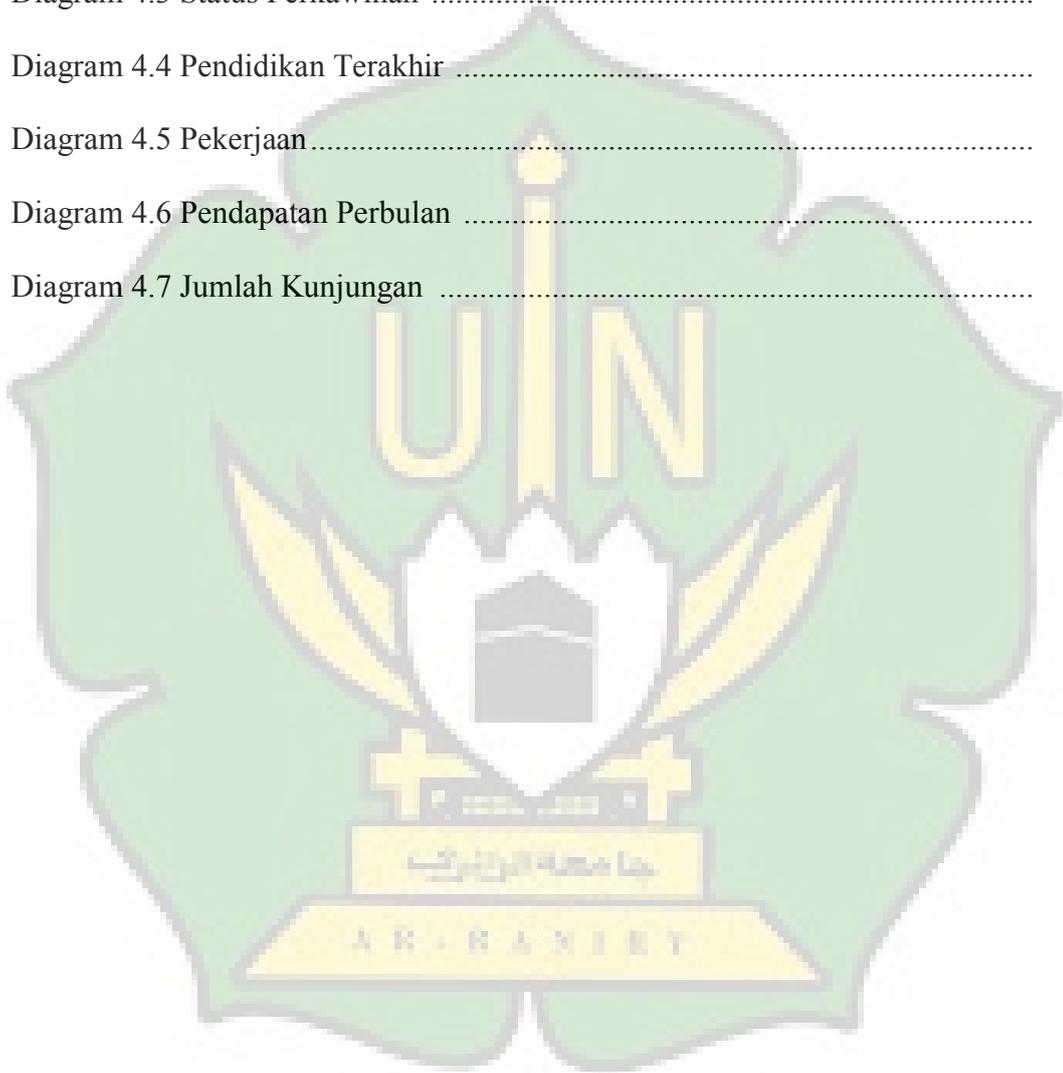
LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



DAFTAR GAMBAR

Diagram 4.1 Jenis Kelamin	30
Diagram 4.2Usia	32
Diagram 4.3 Status Perkawinan	33
Diagram 4.4 Pendidikan Terakhir	34
Diagram 4.5 Pekerjaan	35
Diagram 4.6 Pendapatan Perbulan	36
Diagram 4.7 Jumlah Kunjungan	37



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	17
Tabel 3.2 Komponen Unsur Yang ditanya.....	20
Tabel 3.3 Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat	21
Tabel 3.4 Informan Penelitian	21
Tabel 3.5 Interpretasi Reliabilitas Instrumen.....	24
Tabel 3.6. Nilai Persepsi dan Interval IKM	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	34
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	35
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	39
Tabel 4.10 Nilai Skor Per Unsur	41
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Per Unsur	42
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tertimbang	43
Tabel 4.13 Nilai Interval, Konversi, dan Bobot.....	43
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM	55

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Keberhasilan yang diperoleh dari suatu pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien atau masyarakat. Adanya perubahan paradigma baru pembangunan kesehatan, dimana pelayanan kepada masyarakat menjadi aspek penting untuk dikedepankan, maka pelayanan masyarakat dibidang kesehatan juga perlu semakin ditingkatkan. Meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan ini membawa konsekuensi perlunya peningkatan tenaga kesehatan yang terampil. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat di seluruh Indonesia.¹ Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan ialah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan pelayanan kesehatan lebih efisien, efektif, serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan kesehatan adalah hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Sebagai upaya untuk mempercepat tercapainya kondisi derajat kesehatan yang optimal, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menyusun strategi atau kebijakan pembangunan kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Rumah Sakit, menyebutkan bahwa Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengedepankan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah

¹ BPPPKPD, "Bimtek Penyusunan Program dan Kegiatan Kesehatan", 2019

sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat.²

Pelaksanaan pengisian survei indeks Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.³ Pada pelayanan rawat jalan dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, pihak rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Rumah Sakit Umum dr. Zainoel abidin beralamat di jalan Tgk. H. M. Daud Beureueh Nomor 188 Banda Aceh. Rumah sakit tersebut mempunyai tugas melaksanakan pelayanan pengobatan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan tindakan medik. Pada pelayanan rawat jalan, masyarakat yang seharusnya menjadi orientasi pokok dari pelayanan kesehatan kerap menuai kekecewaan saat berobat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin karena mereka sering kali tidak dilayani oleh Dokter spesialis tetapi hanya asisten Dokter dan beberapa perawat saja. Para asisten Dokter tersebut merupakan peserta program pendidikan Dokter dari berbagai Universitas yang ditempatkan di RSUD dr. Zainoel Abidin. Dengan status mereka yang masih dalam

² Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009

³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

proses pendidikan, para asisten Dokter itu kerap tidak bisa mengambil tindakan atas keluhan pasien yang ditanganinya dan juga banyak dijumpai perawat yang tidak mampu memberikan pelayanan yang telah dijanjikan. Kondisi seperti ini sudah sering terjadi dan sudah berlangsung sejak lama. Namun pihak manajemen sepertinya tutup mata dengan persoalan seperti ini. Sebagai Rumah Sakit tipe A pendidikan pelayanan menjadi sangat penting karena Rumah Sakit tersebut sebagai pusat rujukan milik Pemerintah Aceh yang merupakan suatu institusi besar dengan berbagai ragam multi profesi di dalamnya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa berdasarkan pelayanan yang diterimanya dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pada tahun 2018 IKM yang dicapai RSUD dr. Zainoel Abidin adalah sebesar 80,83% dari target yang ditetapkan adalah 95%.⁴

Indeks Kepuasan Masyarakat yang tidak mencapai target yang sudah ditetapkan, disebabkan oleh beberapa faktor yaitu karena kualitas sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang ada menjadikan masyarakat semakin tinggi harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Ini menjadi tantangan besar bagi RSUD dr. Zainoel Abidin khususnya pada pelayanan rawat jalan. Hal ini tentu saja berdampak kepada jumlah pasien yang berobat ke RSUD dr. Zainoel Abidin tidak hanya jumlah pasien yang banyak dan juga sebagian besar memerlukan penanganan yang komprehensif sehingga beberapa tantangan menjadi perhatian seperti, kecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan yang harus ditingkatkan, kualitas sumber daya dan beberapa lainnya.⁵ Berdasarkan data diatas

⁴ Laporan Kinerja RSUD dr. Zainoel Abidin Tahun 2018

⁵ Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin (Rsudza) Tahun 2018

peneliti tertarik untuk meneliti “**Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah ditulis, maka peneliti akan memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan untuk penelitian sebagai berikut :

1. Para pasien sering tidak dilayani oleh Dokter spesialis melainkan para asisten Dokter yang masih dalam proses pendidikan, sehingga dalam menerima pelayanan tidak maksimal.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas, yaitu berapakah indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh ?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puaskah masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zainoel Abidin.

1.5. Manfaat Penelitian

Untuk dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Rumah Sakit tentang indeks kepuasan pasien rawat jalan terhadap fasilitas, tanggap dalam memberikan layanan, maupun sikap tenaga kerja dimana terdapat hubungan yang bermakna dalam dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien sehingga nantinya dapat dilakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang lebih maksimal.

1.6. Penjelasan Istilah

Agar memudahkan para pembaca untuk memahami istilah dalam penelitian ini, maka peneliti harus menjelaskan istilah-istilah dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atau pasien berdasarkan pelayanan yang diterima, apabila pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya maka pasien akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwa pasien atau masyarakat telah merasakan kepuasan.⁶

b. Kepuasan

Menurut Muin dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.⁷

c. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

⁶Wahdania & Juliati Saleh, "Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar tahun 2015", Jurnal Administrasi Publik Vol 1 No.1, hal. 64.

⁷Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika", Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, ISSN: 2088-351X, hal. 275.

perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁸

d. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin

RSUD dr. Zainoel Abidin merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Aceh sebagai Rumah Sakit Umum Daerah dengan klasifikasi kelas A, serta Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Syiah Kuala yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah serta lulus akreditasi SNARS dengan predikat Paripurna. Dengan visi “Terwujudnya rumah sakit terkemuka dalam pelayanan, pendidikan, dan penelitian yang berstandar.”⁹



⁸Daryanto dan Ismanto Setia Budi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014) hal

⁹Laporan Kinerja RSUD dr. Zainoel Abidin Tahun 2018

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pembahasan Yang Relevan

Untuk mendukung penelitian ini maka peneliti menyajikan data pendukung dari hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut :

Pertama, penelitian oleh Hajjul kamil pada tahun 2010 dengan judul **Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUDZA Banda Aceh**. Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa Semua dimensi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh menghasilkan *Gap Score Negative*. Sedangkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh dengan menggunakan *Index of Patients Satisfaction* adalah 40,756%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat 59,244% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh.¹⁰

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Achmad Yudha Pangestu pada tahun 2013 dengan judul **Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSU Kota Tangerang Selatan**. Dalam penelitian ini ia menggunakan 5 indikator pelayanan yaitu *tangibles*, yang sudah memuaskan pasien adalah kenyamanan ruang pemeriksaan poli. Sedangkan yang belum memuaskan adalah kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran. *Reliability*, yang sudah memuaskan pasien adalah kehandalan perawat, dokter, petugas apoteker. Sedangkan yang belum memuaskan kehandalan

¹⁰Hajjul kamil, “*Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUDZA Banda Aceh*”. Vol III No.1, 2010, ISSN: 2087-2879, hal. 9

petugas pendaftaran. *Responsiveness*, yang sudah memuaskan pasien adalah ketanggapan perawat, dokter, petugas apoteker. Sedangkan yang belum memuaskan ketanggapan petugas pendaftaran. *Assurance*, yang sudah memuaskan pasien adalah kejelasan petugas pendaftaran, perawat dan dokter. Sedangkan yang belum memuaskan ialah kejelasan petugas apoteker. *Empathy*, yang sudah memuaskan pasien adalah keramahan petugas apotek. Sedangkan yang belum memuaskan adalah keramahan petugas pendaftaran, perawat dan dokter.¹¹

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Vita Yuni Widyawati pada Tahun 2011 dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jamkesmas Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sukoharjo**. Hasil dari penelitian ini adalah secara umum tanggapan atau penilaian responden sebagai pasien di RSUD kabupaten Sukoharjo dapat dilihat dari hasil perhitungan analisis diskriminan yang menyatakan bahwa 92,7% pasien merasa puas. Ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sukoharjo. Pasien tidak puas terhadap pelayanan RSUD Sukoharjo meliputi kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu, perhatian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien dan informasi yang jelas dari petugas.¹²

2.2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari sarana dan prasarana dan juga

¹¹Achmad Yudha Pangestu, *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSU Kota Tangerang Selatan*, Tahun 2013, hal 76.

¹²Vita Yuni Widyawati, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jamkesmas Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sukoharjo*, Tahun 2011, hal 80.

kompetensi sumber daya manusia. Maka itu untuk mendukung pelayanan yang baik, diperlukan tenaga kesehatan yang professional.¹³ Adanya rumah sakit merupakan hal yang penting bagi masyarakat, karena kesehatan adalah kebutuhan utama dalam kehidupan sehari-hari meskipun datang ke rumah sakit merupakan hal yang terpaksa karena tidak ada orang yang dengan senang hati datang ke rumah sakit.

Sebagai sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen.¹⁴ Setiap orang akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan standar atau karakteristik yang berbeda-beda.

Masyarakat atau pasien melihat pelayanan yang berkualitas sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan perlakuan yang diberikan oleh petugas rumah sakit dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya, serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit pasien.

2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat atau pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atau pasien berdasarkan pelayanan yang diterima, apabila pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya maka pasien akan merasakan

¹³ Heri Agusman, Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJMD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019, hal 109

¹⁴ Felisitas Evanjelina Manu Lena, skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*”

perasaan senang yang menandakan bahwa pasien atau masyarakat telah merasakan kepuasan.¹⁵ Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik”.Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoah (2002: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit.¹⁶Kemampuan Rumah Sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien bisa diukur dari tingkat kepuasan pasien.Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas yang dirasakan oleh pasien karena terpenuhinya harapan pasien atau keinginan pasien dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.¹⁷

¹⁵ Wahdania & Juliati Saleh, “*Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar tahun 2015*”, Jurnal Administrasi Publik Vol 1 No.1, hal. 64.

¹⁶ Rahadi Fitria Nova, skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*”(surakarta: USM, 2010), hal. 14.

¹⁷ Kurniati, skripsi “*Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar*” (Makassar: UNHAS, 2013), hal.21.

2.4. Pengertian Kepuasan

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari perusahaan atau lembaga adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan datang untuk menggunakan kembali jasa maupun produk yang ditawarkannya. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.¹⁸

Menurut Muin dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.¹⁹

2.5. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan, pemberian obat di apotik. Pelayanan yang baik bagi pasien berobat jalan tidak bergantung pada jumlah orang yang selesai dilayani setiap hari atau dalam jam kerja, melainkan efektivitas pelayanan itu sendiri.

¹⁸ A.B Susanto. "Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian", 2000, (Edisi pertama), Jakarta: Salemba Empat. hlm 45

¹⁹ Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika", Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, ISSN: 2088-351X, hal. 275.

Jasa pelayanan rawat jalan mempunyai dua aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu manusia dan alat. Karena itu untuk memuaskan pasien diperlukan petugas yang bukan hanya dapat melaksanakan prosedur kerja baik, tetapi ramah, simpatik, penuh pengertian dan terampil. Aspek manusia terdiri dari tenaga medis, paramedis, dan tenaga non medis merekalah yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Aspek alat merupakan penunjang dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pasien yang meliputi lingkungan yang bersih, dan sarana dan prasarana yang nyaman bagi pasien.²⁰

2.6. Unsur- Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman pengisian survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut adalah unsur-unsur survei kepuasan masyarakat :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur

²⁰ Achmad Yudha Pangestu, skripsi ” *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rsukota Tangerang Selatan*” Tahun 2013, hal 9

adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

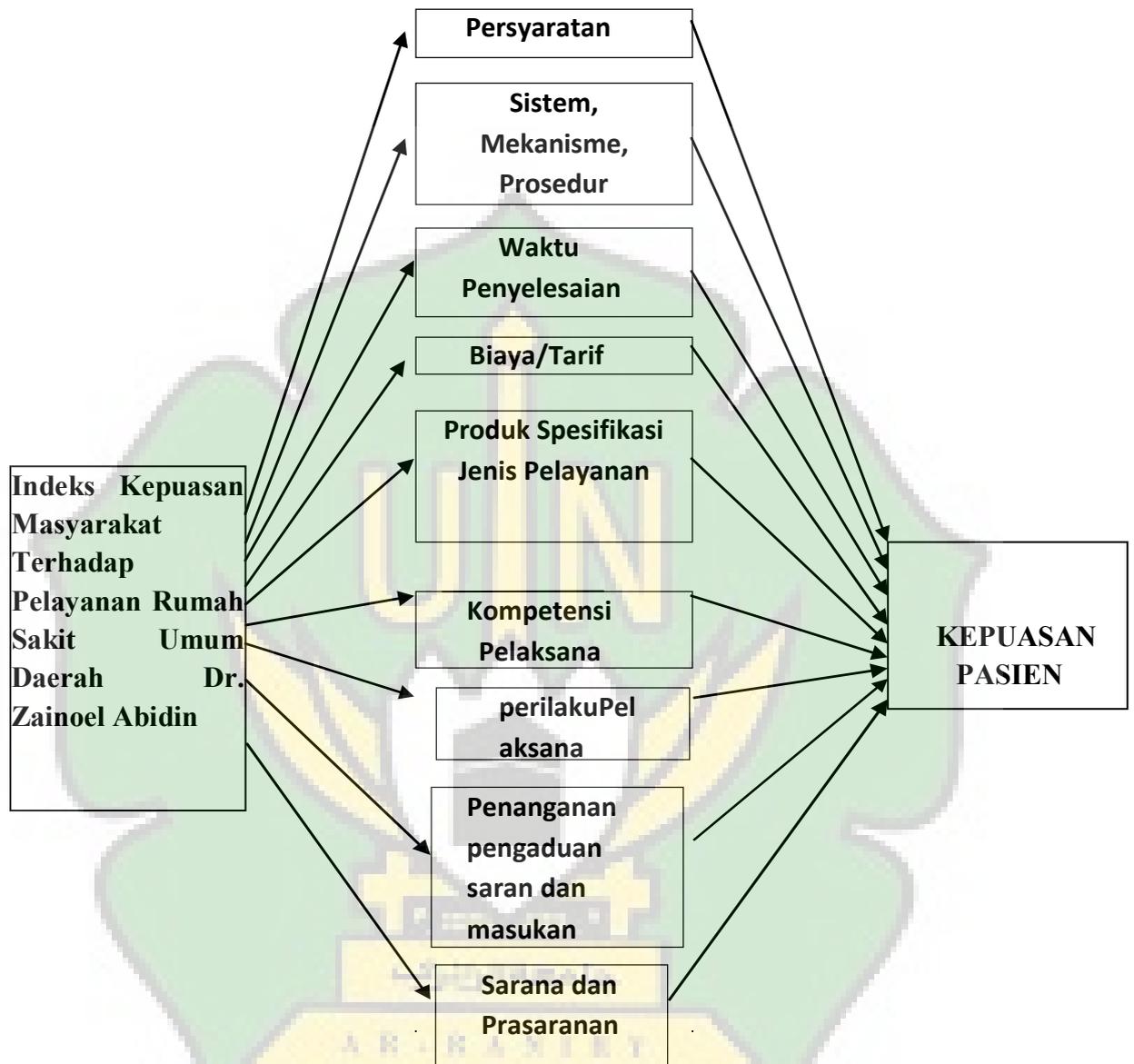
9. Sarana dan prasarana Sarana

adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).²¹



²¹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

2.7. Kerangka Berfikir



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yaitu digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. Data tersebut dapat berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot.²² Dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.²³

3.2. Devinisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk bagi peneliti agar dapat menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan 9 indikator yang terdapat dalam Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan akan dijadikan instrument pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

²² Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif*, Bandung, 2018, hlm 7

²³ Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan indikatornya

Variable	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Indek Kepuasan Masyarakat	Indeks kepuasan masyarakat atau pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atau pasien berdasarkan pelayanan yang diterima, apabila pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya maka pasien akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwa pasien atau masyarakat telah merasakan kepuasan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Persyaratan administratif. 2 System, mekanisme dan prosedur. 3 Waktu pelayanan. 4 Biaya yang dikenakan dalam memperoleh pelayanan. 5 Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan yang diterapkan. 6 Kemampuan staf yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. 7 Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan. 9 Sarana dan prasarana.²⁴ 	Interval

²⁴ Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh pada tanggal 10-12 Agustus 2020.

3.4. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Adapun populasi dalam Penelitian ini adalah seluruh pasien atau masyarakat yang pernah atau sedang menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin

3.4.2. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh Populasi tersebut. Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan Sampling Insidental. Menurut Sugiyono Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data²⁵

Penjelasan :

n = Jumlah Sampel

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal 85

$N = \text{Populasi}$

$e = \text{Nilai error}$

3.5.Sumber Data

3.5.1. Data Primer

Adalah data yang dikumpulkan dan diolah oleh peneliti yang bersumber dari para responden yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari masyarakat.

3.5.2. Data Sekunder

Adalah Data sekunder pada penelitian ini ialah studi literatur seperti buku, jurnal, dan artikel. Data sekunder adalah data yang mendukung data primer.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

3.6.1. Observasi

Adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung agar mendapatkan data yang lebih akurat seperti fasilitas, kenyamanan dalam memberi atau penerima pelayanan.²⁶

3.6.2. Angket

Adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran daftar pertanyaan kepada responden, yaitu masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kerja kepada pasien atau masyarakat di RSUDZA. Angket yang nantinya digunakan adalah angket jenis

²⁶ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif*, Bandung, 2018, hal 142

tertutup, dengan bentuk pertanyaan berbentuk positif (*Favorable*). Tiap butir pertanyaan sudah disiapkan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Berikut kisi-kisi angket untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin. Lihat pada table komponen unsur yang Ditanya sebagai berikut :

Tabel 3.2 Komponen Unsur Yang Ditanya

	Unsur yang ditanya	No. butiran pertanyaan	Jumlah pertanyaan	Bentuk pertanyaan
Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin	persyaratan	1	1	<i>Favorable</i>
	Sistem, mekanisme, dan prosuder	2	1	<i>Favorable</i>
	Waktu penyelesaian	3	1	<i>Favorable</i>
	Biaya/tarif	4	1	<i>Favorable</i>
	Produk sspedesifikasi jenis pelayanan	5	1	<i>Favorable</i>
	Kompetensi pelaksana	6	1	<i>Favorable</i>
	Perilaku pelaksana	7	1	<i>Favorable</i>
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	8	1	<i>Favorable</i>

	Sarana dan prasana	9	1	<i>Favorable</i>
--	--------------------	---	---	------------------

Teknik pengukuran instrument penelitian ini menggunakan alat ukur Likert's Summer Rating (LSR) dengan skala 5 pengukuran dari alternatif jawaban pertanyaan yang Favorabel lihat tabel 3.4 skoring item instrumen sebagai berikut :

Tabel 3.3 Skoring

Pilihan Jawaban	Skor
	<i>Favourable</i>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Tabel 3.4. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Masyarakat pengguna jasa pelayanan di RSUDZA	100 orang

3.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang Struktur Organisasi , Tugas Pokok dan Fungsi, serta bukti pada saat responden mengisi kuesioner (jika diizinkan).

3.7. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan. Pengolahan data penelitian yang dilakukan:

a. Editing

Setelah angket di isi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang dijawab responden, maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan untuk pengolahan data.

b. Koding

Koding merupakan kegiatan pengkodean merupakan data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket.

c. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data diantaranya; dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

3.7.1. Uji Instrument

Uji coba instrument pada penelitian ini yang dipilih ialah pasien atau masyarakat. Tujuan dari uji coba instrument ini yaitu untuk mengukur valid atau tidak angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data.

3.7.1.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan sebuah instrumen. Sebuah tes dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur.²⁷ Pengujian validitas data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 22. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item yang menjadi penentuan layak tidaknya item pertanyaan yang digunakan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya.

²⁷Ibid, hlm. 65

3.7.1.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk suatu pengetahuan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya. Suatu tes dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Maka pengertian realibilitas tes, berhubungan dengan masalah ketetapan hasil tes.²⁸ Agar angket yang digunakan benar-benar dipercaya sebagai alat pengumpulan data maka perlu dilakukan uji reliabilitas. Dasar pengambilan keputusan jika nilai $\alpha > r$ tabel maka angket dinyatakan reliable. Jika nilai $\alpha > 0,60$ artinya reliabilitas mencukupi, sementara jika $\alpha > 0,80$ memiliki reliabilitas yang tinggi, sedangkan jika $\alpha > 0,40 - 0,60$ maka reliabilitas agak rendah, jika nilai $\alpha > 0,40$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah maka instrumen tidak reliable. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Dan interpretasi nilai seperti pada table berikut :

Tabel 3.5 Interpretasi reliabilitas instrument

Besarnya nilai r	Interpretasi
0,80 – 1	Tinggi
0,60 – 0,80	Cukup
0,40 – 0,60	Agak Rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat Rendah

²⁸Ibid, hlm. 86

3.8. Teknik Analisis Data

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara pelayanan publik yaitu dengan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang mengenai sebuah fenomena sosial. Terdapat 9 unsur yang dikaji dalam perhitungan Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan : X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Table 3.6 Nilai Persepsi dan Interval IKM

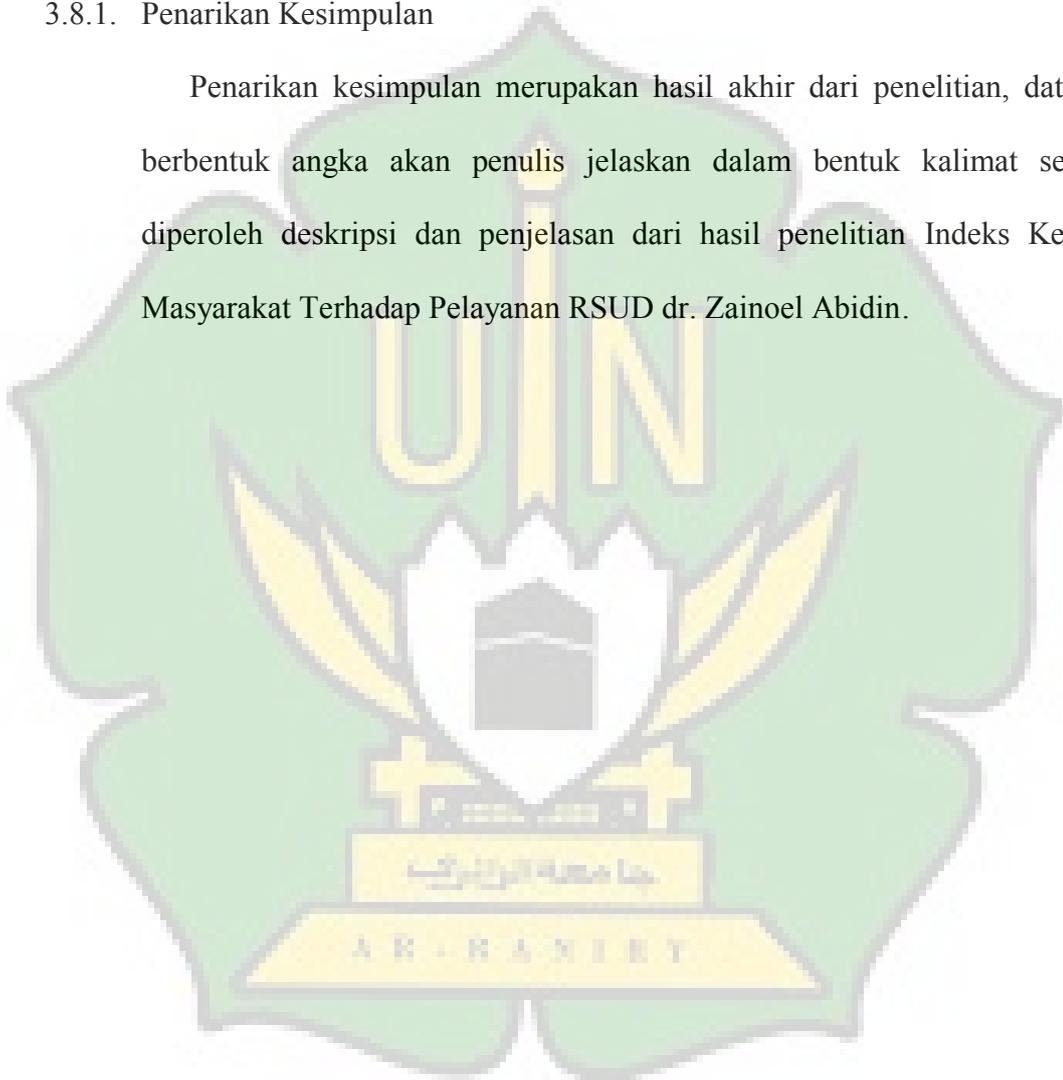
NILAI BOBOT	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERNAL KONVERSI IKM	INTERVAL NILAI BOBOT RESPONDEN	KATEGORI	
				PELAYANAN	
1	E	1.00 – 1.79	20.00 – 35.99	100.00 – 179.00	STS
2	D	1.80 – 2.59	36.80 – 51.99	180.00 – 259.00	TS
3	C	2.60 – 3.39	52.00 – 67.99	260.00 – 339.00	KS
4	B	3.40 – 4.19	68.00 – 83.99	340.00 – 419.00	S

5	A	4.20 – 5.00	84.00 – 100.00	420.00 – 500.00	SS
---	---	-------------	----------------	-----------------	----

Guna mendapat nilai tertimbang per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang, sedangkan nilai indeks gabungan merupakan nilai IKM dari pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin.

3.8.1. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin

4.1.1. Sejarah Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin (RSUDZA) adalah salah satu instansi pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat khususnya pelayanan rawat jalan maupun rawat inap. Rumah sakit ini berdiri pada tanggal 22 Februari 1979 atas dasar Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 551/ Menkes/ SK/2F/1979 yang menetapkan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai rumah sakit kelas C.

Selanjutnya dengan SK Gubernur Daerah Istimewa Aceh No. 445/173/1979 tanggal 7 Mei 1979 Rumah Sakit Umum (RSU) dr. Zainoel Abidin ditetapkan sebagai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Zainoel Abidin ditingkatkan kelasnya menjadi rumah sakit kelas B Pendidikan dan rumah sakit rujukan untuk Propinsi Daerah Istimewa Aceh.

Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam No. 10 Tahun 2003 juga menjelaskan bahwa RSUD dr. Zainoel Abidin mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dan terjangkau dan memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan bermutu kepada masyarakat di Provinsi Aceh serta memberikan pelayanan rujukan dari Puskesmas, rumah sakit daerah, mendidik tenaga kesehatan yang professional. Dengan meningkatkan mutu kemampuan pelayanan kesehatan dalam upaya kebutuhan masyarakat akan pelayanan dan sejalan dengan keberhasilan pembangunan, maka berdasarkan

analisis organisasi, fasilitas dan kemampuannya, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin telah memenuhi persyaratan dan kemampuannya untuk menjadi rumah sakit Kelas A, sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1062/ MENKES/SK/2011 tentang peningkatan kelas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin menjadi tipe kelas A yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 1 Juni 2011.

Setelah memenuhi berbagai persyaratan substantif, teknis, dan administratif secara memuaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka pada tanggal 20 Desember 2011, Gubernur Aceh telah menetapkan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin menjadi Satuan Kerja Perangkat Aceh yang menerapkan status PPK-BLUD secara penuh dalam Keputusan Gubernur 445/685/2011. Saat ini, RSUD dr Zainoel Abidin adalah rumah sakit negeri kelas A dengan meraih akreditasi paripurna dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada 2015.

4.1.2. VISI dan MISI

Berikut adalah visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin.

VISI :

Terwujudnya rumah sakit terkemuka dalam pelayanan, pendidikan dan penelitian yang berstandar internasional.

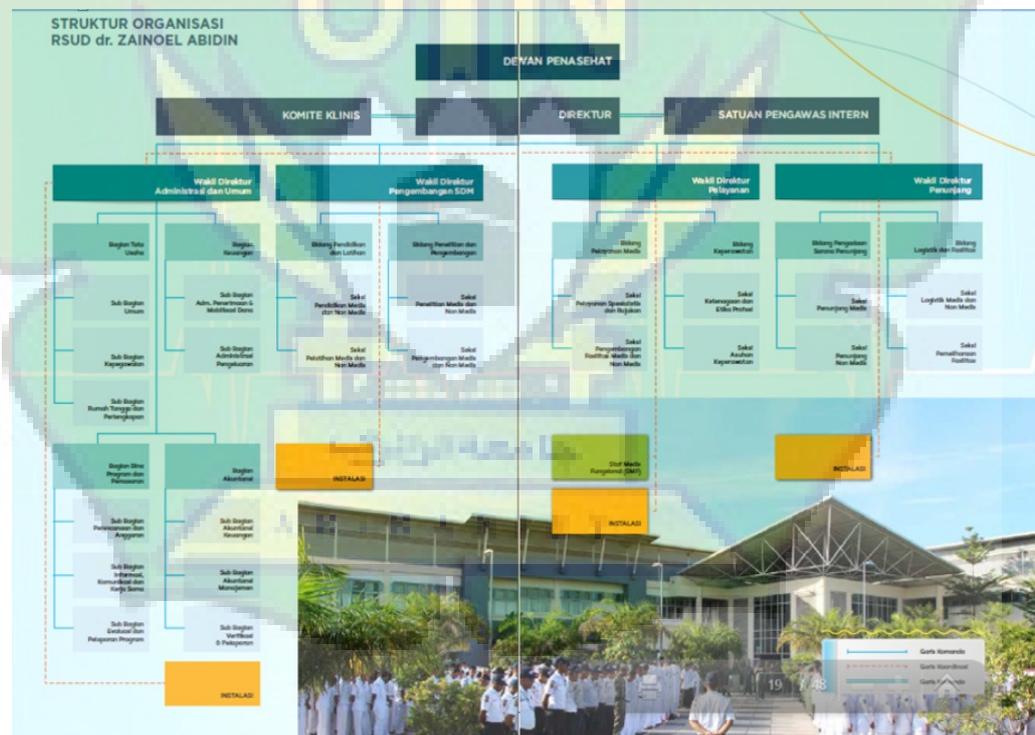
MISI :

1. Meningkatkan kompetensi SDM melalui pendidikan, penelitian berstandar internasional.

2. Memberikan pelayanan kesehatan individu yang menyenangkan dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan.
3. Mendukung upaya Pemerintah Aceh dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat untuk mencapai Sustainable Development Goals (SDGs) yang diaplikasikan melalui pencapaian Human Development Indeks.
4. Menerapkan prinsip-prinsip islami dalam pengembangan sistem pelayanan kesehatan, administratif dan pengelolaan keuangan.²⁹

4.1.3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin



4.2. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 100 orang yang kemudian di kelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pendapatan perbulan, pekerjaan dan jumlah kunjungan dalam sebulan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti di bawah ini :

4.2.1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin

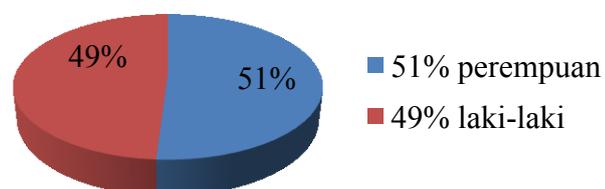
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	49	49.0	49.0	49.0
Perempuan	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 4.1 terlihat bahwa dari 100 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 51 orang dengan nilai persentasenya 51% dan laki-laki laki 49 orang atau 49%. Jadi tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki. Untuk melihat perbandingannya dapat di lihat pada gambar diagram 4.1 di bawah ini :

Gambar 4.1

Diagram 4.1 Jenis Kelamin Responden



4.2.2. Usia

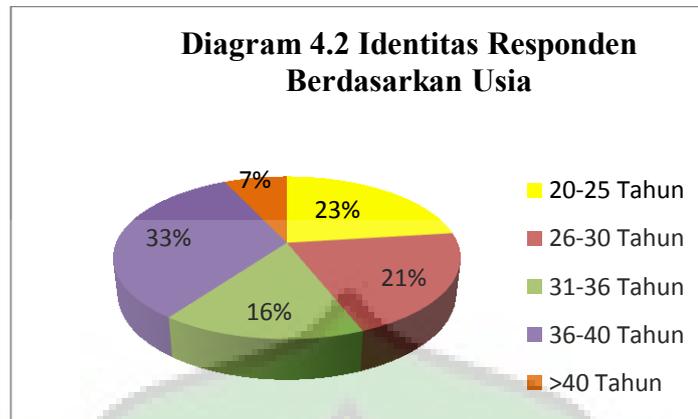
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
20-25 tahun	23	23.0	23.0	23.0
26-30 tahun	21	21.0	21.0	44.0
31-35 tahun	16	16.0	16.0	60.0
36-40 tahun	33	33.0	33.0	93.0
>40 tahun	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel di atas, dari 100 responden dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok umur, pertama (20-25tahun) terdapat sebanyak 23 orang dengan nilai persentasenya 23%, kemudian kelompok kedua (26-30 tahun) sebanyak 21 orang atau 21%, selanjutnya kelompok ketiga (31-35 tahun) sebanyak 16 orang atau bisa dibilang 16%, dan untuk keempat (36-40) sebanyak 33 orang atau 33% dan yang kelima (>40 tahun) sebanyak 7 orang atau 7% perbandingan dapat di lihat pada gambar 4.2 berikut :

Gambar 4.2



4.2.3. Status Perkawinan

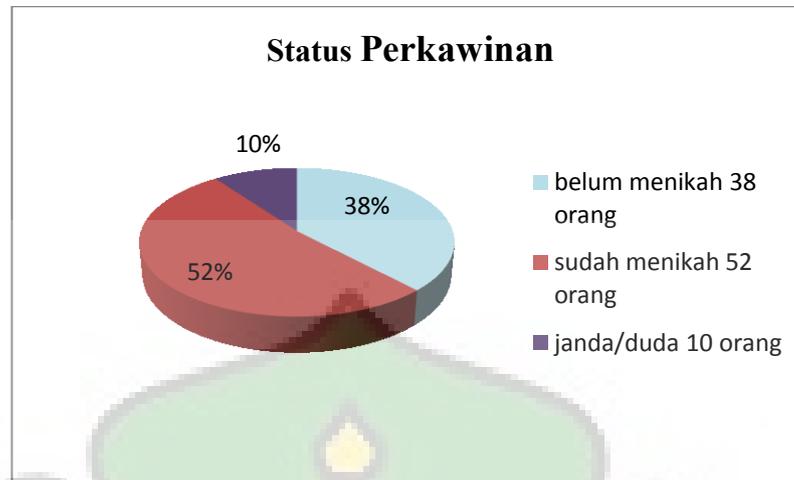
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
belum menikah	38	38.0	38.0	38.0
sudah menikah	52	52.0	52.0	90.0
janda/duda	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 22

Hasil pengolahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan status perkawinan, dari 100 responden di kelompokkan dalam beberapa katagori. Belum menikah 38 orang dengan nilai persentasenya 38 %, kemudian yang sudah menikah 53 orang atau 53%, selanjutnya janda/duda 10 orang atau 10%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut:

Gambar 4.3



4.2.4. Pendidikan Terakhir

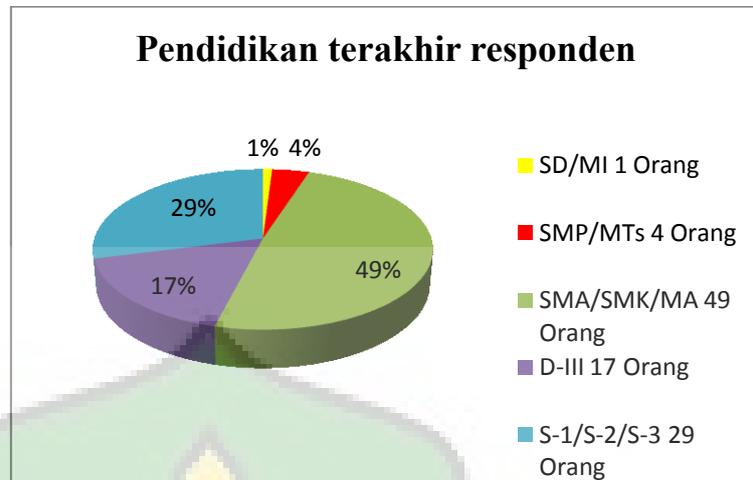
Tabel 4.4 karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
SD/MI	1	1.0	1.0	1.0
SMP/MTs	4	4.0	4.0	5.0
SMA/SMK/MA	49	49.0	49.0	54.0
D-III	17	17.0	17.0	71.0
S-1/S-2/S-3	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa karakteristik pendidikan responden menunjukkan bahwa responden yang pendidikan terakhir SD 1 orang, SMP/MTs sebanyak 4 orang, SMA/SMK/MA sebanyak 49 orang, DIII sebanyak 17 orang, S1/S2/S3 sebanyak 29 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.4 berikut ini:

Gambar 4.4



4.2.5. Pekerjaan

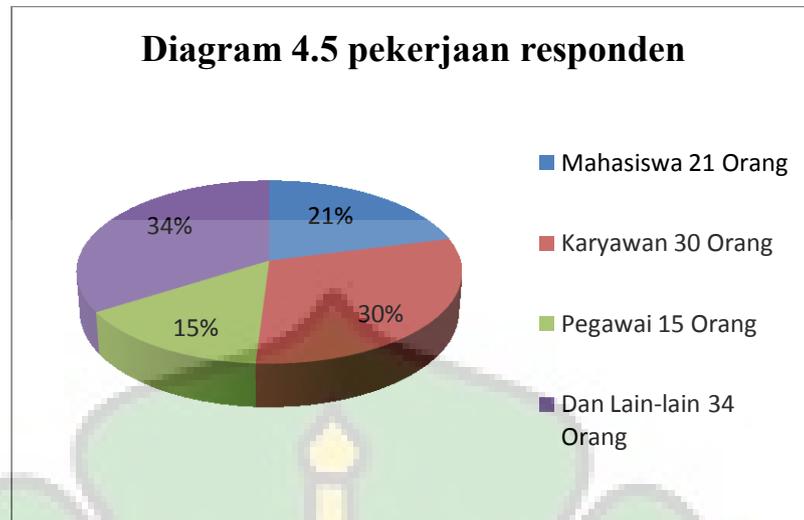
Table 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
MAHASISWA	21	21.0	21.0	21.0
KARYAWAN	30	30.0	30.0	51.0
PEGAWAI	15	15.0	15.0	66.0
DAN LAIN-LAIN	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel diatas karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dari 100 responden di kelompokkan dalam beberapa katagori, mahasiswa 21 orang atau 21%, berdasarkan karyawan 30 orang atau 30%, kemudian berdasarkan pegawai 15 orang atau 15%, selanjutnya dan lain-lain 34 orang atau 34%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut:

Gambar 4.5 Pekerjaan



4.2.6. Pendapatan Perbulan

**Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan
Pendapatan Perbulan**

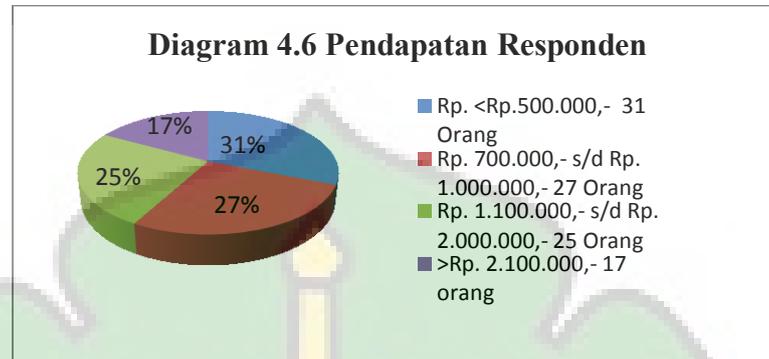
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
< Rp.500.000	31	31.0	31.0	31.0
Rp. 700.000,-s/d Rp.1.000.000	27	27.0	27.0	58.0
Rp. 1.100.000,-s/d Rp.2.000.000	25	25.0	25.0	83.0
> Rp.2.100.000	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa karakteristik pendapatan perbulan responden menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan per bulan Rp. <Rp.500.000,- sebanyak 31 orang, responden dengan pendapatan perbulan Rp. 700.000,- s/d Rp. 1.000.000,- sebanyak 27 orang, responden dengan pendapatan

perbulan Rp. 1.100.000,- s/d Rp. 2.000.000,- sebanyak 25 orang, responden dengan pendapatan perbulan >Rp. 2.100.000,- 17 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.6 berikut ini:

Gambar 4.6



4.2.7. Jumlah Kunjungan Rawat Jalan

Table 4.7 karakteristik Responden Berdasarkan

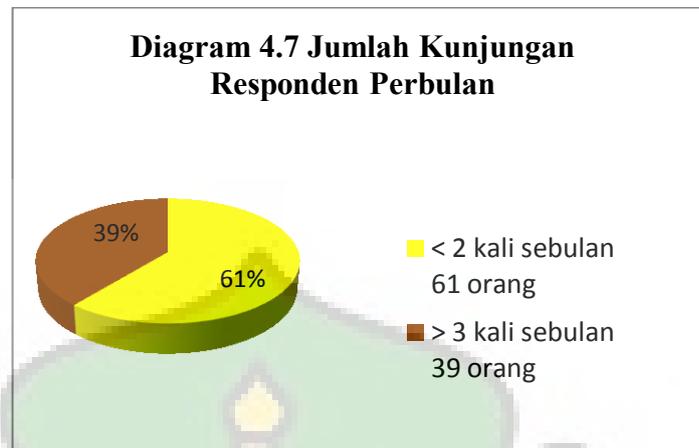
Jumlah Kunjungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
< 2 Kali Dalam Sebulan	61	61.0	61.0	61.0
>3 Kali Dalam Sebulan	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan table 4.7 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan dalam sebulan kurang dari 2 kali dalam sebulan sebanyak 61 orang atau 61% dan yang lebih dari 3 kali perbulan sebanyak 39 orang atau 39%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.7 berikut:

Gambar 4.7



4.3. Uji Coba Instrumen

Penelitian ini menggunakan data primer. Data yang dikumpulkan dengan teknik kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Kuesioner yang diberikan dirancang dengan menggunakan skala likert. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas atau kesahihan dan uji reabilitas atau uji kehandalan.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari tiap item pernyataan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 50 orang. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n-2=48$) untuk taraf kesalahan 10% yaitu sebesar 0,3281

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji validitas tiap item pernyataan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 9 item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Person Correction	r tabel (taraf signifikan 10%)	Ket
Kepuasan Pelayanan	U1	0,709	0,3281	Valid
	U2	0,674		Valid
	U3	0,740		Valid
	U4	0,508		Valid
	U5	0,591		Valid
	U6	0,702		Valid
	U7	0,706		Valid
	U8	0,657		Valid
	U9	0,434		Valid

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reabilitas *Alpha Cronbach* (α) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliabel/ handal apabila nilai *alpha* (α) lebih bear dari 0,60 dan apabila nilai *alpha* (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliable.

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Relibilitas Coefisient	Cronbach's Alpha	Keterangan
----------	------------------------	------------------	------------

Kepuasan Pelayanan	9 Item pernyataan	0,825	Reabilitas
--------------------	-------------------	-------	------------

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22

Dari tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa nilai $\alpha > 0,60 = (\alpha_{Kinerja}=0,825) > 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliable.

4.4. Hasil Pengolahan Data

Pengujian kuesioner tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, mencakup Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan reabilitas ini menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS 22).

4.4.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari setiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Dimana nilai $r_{tabel} (n-2 = 98)$ untuk taraf kesalahan 10% yaitu sebesar 0,2324. Untuk melihat kevalidan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Person	r tabel	Ket
	Pernyataan	Correlati on	(taraf signifikansi 10%)	
Pelayanan	U1	0,633	0,2324	Valid
	U2	0,594		Valid
	U3	0,683		Valid
	U4	0,320		Valid
	U5	0,471		Valid
	U6	0,483		Valid
	U7	0,624		Valid
	U8	0,542		Valid
	U9	0,297		Valid

Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 22

Dari tabel 4.8 hasil uji validitas yang diolah menggunakan spss versi 22 di atas, dapat disimpulkan bahwa koefisien validitas atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji validitas setiap item pertanyaan bahwa dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan.

4.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dan suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach (α)* karena setiap butir pertanyaan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/handal apabila nilai *Alpha (α)* lebih besar dari 0,60 dan apabila nilai *Alpha (α)* lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliable.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Pelayanan	9 Item Pertanyaan	0,727	Reliabel

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi22

Dari tabel 4.9 hasil uji reliabilitas yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 24 diatas, dapat dilihat bahwa nilai alpha $< 0,60 = (\alpha \text{ pelayanan} = 0,727) > 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.5. Hasil Analisis Data

Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin

Analisis indeks Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin berdasarkan pada pengolahan data hasil Kuesioner pengukuran 9 unsur sebagai berikut :

- a) Perhitungan Nilai Skor Kepuasan Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai :

Tabel 4.10 Nilai Skor Per Unsur

No	Unsur Kepuasan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	410
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosuder	391
3	Waktu Penyelesaian	361
4	Biaya/Tarif	404
5	Produk spesifikasi jenis Pelayanan	381
6	Kompetensi pelaksana	387
7	Perilaku pelaksana	381
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	383

9	Sarana dan Prasana	391
---	--------------------	-----

- b) Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Kepuasan dari 9 unsur yang nilai :

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Per Unsur

No	Unsur Kepuasan Pelayanan	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR
		JUMLAH RESPONDEN	
1	Persyaratan	410 : 100	4,10
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosuder	391: 100	3,91
3	Waktu Penyelesaian	361 : 100	3,61
4	Biaya/Tarif	404: 100	4,04
5	Produk spesifikasi jenis Pelayanan	381: 100	3,81
6	Kompetensi pelaksana	387: 100	3,87
7	Perilaku pelaksana	381: 100	3,81
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	383: 100	3,83
9	Sarana dan Prasana	391: 100	3,91

- c) Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Kepuasan dari 9 unsur yang dinilai

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,11$$

Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tertimbang

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur × 0,11	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	4,10 × 0,11	0,446
2	Prosedur Pelayanan	3,91 × 0,11	0,430
3	Waktu Penyelesaian	3,61 × 0,11	0,397
4	Biaya/Tarif	4,04 × 0,11	0,444

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	$3,81 \times 0,11$	0,419
6	Kompetensi	$3,87 \times 0,11$	0,425
7	Perilaku Pelaksana	$3,81 \times 0,11$	0,419
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	$3,83 \times 0,11$	0,421
9	Sarana dan Prasarana	$3,91 \times 0,11$	0,430
Σ NRR Tertimbang			3,836

d) Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks dilakukan sesuai dengan PERMANPAN RB NO.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah Interpretasi nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin disesuaikan dengan kategori Kepuasan Pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.13 Nilai Interval, Konversi, dan Bobot

NILAI INTERVAL : IKM	NILAI INTERVAL KOVERSI IKM	Nilai Bobot	KEPUASAN PELAYANAN
4,10	82	B	Setuju
3,91	78,20	B	Setuju
3,61	72,20	B	Setuju
4,04	80,80	B	Setuju
3,81	76,20	B	Setuju
3,87	77,40	B	Setuju
3,81	76,20	B	Setuju

3,83	76,60	B	Setuju
3,91	78,20	B	Setuju

Berdasarkan tabel 4.13 nilai interval, konversi dan bobot pelayanan diatas, maka pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin memperoleh nilai konversi (82), (78,20), (72,20), (80,80), (76,20), (77,40), (76,20), (76,60), (78,20). Maka nilai bobot (B), (B), (B), (B), (B), (B), (B), (B), (B). Dengan kategori (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin. Berikut hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing unsur.

a) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan terdapat pada butir No. 1, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada RSUD dr. Zainoel Abidin Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 410

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{410}{100} = 4,1$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,1 \times 20 = 82$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun

2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 81,20 dengan kategori “Setuju”.

b) Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan terdapat pada butir No. 2, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 391

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{391}{100}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,91 \times 20 = 78,20$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai 78,20 dengan kategori “Setuju”.

c) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian terdapat pada butir No.3, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr.

Zainoel Abidin

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 361

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{361}{100}$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $3,61 \times 20 = 72,20$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai 72,20 dengan kategori “Setuju”.

d) Biaya/ Tarif

Biaya/Tarif terdapat pada butir No.4, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr.

Zainoel Abidin

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 404

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{404}{100}$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,04 \times 20 = 80,80$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 80,80 dengan kategori “Setuju”.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada butir No.5, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 381

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{381}{100}$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $3,81 \times 20 = 76,20$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 76,20 dengan kategori “Setuju”.

f) Kompetensi

Kompetensi terdapat pada butir No.6, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap RSUD dr. Zainoel Abidin

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 487

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{387}{100}$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $3,87 \times 20 = 77,40$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada unsur kompetensi mendapatkan nilai 77,40 dengan kategori “Setuju”.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana terdapat pada butir No.7, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr.

Zainoel Abidin Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 381

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{381}{100}$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $3,81 \times 20 = 76,20$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun

2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 76,20 dengan kategori “Sangat Setuju”.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penangan Pengaduan, Saran Dan Masukan terdapat pada butir No.8, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin

Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 383

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{383}{100}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,83 \times 20 = 76,60$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 76,60 dengan kategori “Setuju”.

i) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada butir No.9, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin Jumlah nilai unsur Prosedur Pelayanan = 391

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{391}{100}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,91 \times 20 = 78,20$$

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai 78,20 dengan kategori “Setuju”.

4.6. Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh yang diukur menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin berdasarkan indikator pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,836 \times 20 = 76,72$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,06 dengan nilai konversi 82 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik), sedangkan nilai terendah adalah 3,61 dengan nilai konversi 72,20 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik).

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator.

a. Persyaratan Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin

Persyaratan Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,06 dengan nilai konversi IKM 82.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan persyaratan pelayanan yang diberikan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan dalam melayani masyarakat.

b. Prosedur Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin

Prosedur Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,91 dengan nilai konversi IKM 78,20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan prosedur pelayanan pada di RSUD dr. Zainoel Abidin, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap prosedur pelayanan kurang sesuai dengan maklumat pelayanan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus

meningkatkan kemudahan pelayanan dalam melayani masyarakat yang sedang melakukan rawat jalan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian pada RSUD dr. Zainoel Abidin dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,61 dengan nilai konversi IKM 72,20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD dr. Zainoel Abidin pada waktu penyelesaian yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap waktu penyelesaian tidak tepat waktu, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian dalam melayani masyarakat.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif yang ditetapkan RSUD dr. Zainoel Abidin dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,04 dengan nilai konversi IKM 80,80

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada biaya/tarif yang ditetapkan, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap biaya/tarif kurang sesuai dengan biaya/tarif yang ditetapkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,81 dengan nilai konversi IKM 76,20

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap produk spesifikasi jenis pelayanan kurang sesuai dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yang ditetapkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin dalam melayani masyarakat.

f. Kompetensi

Kompetensi RSUD dr. Zainoel Abidin dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,87 dengan nilai konversi IKM 77,40.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin pada kompetensi/kemampuan yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap kompetensi kurang sesuai dengan kompetensi yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kompetensi dalam melayani masyarakat.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,81 dengan nilai konversi IKM 76,20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan perilaku pelaksana RSUD dr. Zainoel Abidin, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap perilaku pelaksana kurang sesuai dengan perilaku pelaksana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, RSUD dr. Zainoel Abidin dan masukan pada pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,83 dengan nilai konversi IKM 76,60.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada RSUD dr. Zainoel Abidin, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Penanganan pengaduan, saran dan masukan kurang sesuai dengan Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana di RSUD dr. Zainoel Abidin dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,91 dengan nilai konversi IKM 78,20

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan Sarana dan Prasarana pada RSUD dr. Zainoel Abidin, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Sarana dan Prasarana kurang sesuai dengan Sarana dan Prasarana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

4.7. Rekapitulasi Hasil Analisis IKM

Table 4.14 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM

	Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM		Nilai Bobot	Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin			
	3.40	4.19	68.00	4.99					
1	3.40	4.19	4,10	68.00	4.99	82	B	Setuju	Baik
2	3.40	4.19	3,91	68.00	4.99	78,20	B	Setuju	Baik
3	3.40	4.19	3,61	68.00	4.99	72,20	B	Setuju	Baik
4	3.40	4.19	4,04	68.00	4.99	80,80	B	Setuju	Baik
5	3.40	4.19	3,81	68.00	4.99	76,20	B	Setuju	Baik
6	3.40	4.19	3,87	68.00	4.99	77,40	B	Setuju	Baik
7	3.40	4.19	3,81	68.00	4.99	76,20	B	Setuju	Baik
8	3.40	4.19	3,83	68.00	4.99	76,60	B	Setuju	Baik
9	3.40	4.19	3,91	68.00	4.99	78,20	B	Setuju	Baik

Berdasarkan tabel 4.13 rekapitulasi hasil pengujian IKM di atas menunjukkan bahwa pertama, Persyaratan Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,10 nilai konversi IKM 82 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kedua, Prosedur Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,91, nilai konversi IKM 78,20 dan nilai

bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Ketiga, Waktu Penyelesaian RSUD dr. Zainoel Abidin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,61 nilai konversi IKM 72,20 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Keempat, Biaya/Tarif RSUD dr. Zainoel Abidin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,04, nilai konversi IKM 80,80 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kelima, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,81, nilai konversi IKM 76,20 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Keenam, Kompetensi RSUD dr. Zainoel Abidin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,87 nilai konversi IKM 77,40 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Ketujuh, Perilaku Pelaksana RSUD dr. Zainoel Abidin sangat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,81, nilai konversi 76,20 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kedelapan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dilakukan RSUD dr. Zainoel Abidin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,83, nilai konversi IKM 76,60 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas). Kesembilan, Sarana dan Prasarana RSUD dr. Zainoel Abidin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 3,91, nilai konversi IKM 78,20 dan nilai bobot “B” yang berarti Setuju (Baik/Puas).

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, sesuai dengan pedoman peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, pelayanan pada RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM = Σ NRR Tertimbang \times 20 (Nilai Konversi IKM = $3,836 \times 20 = 76,72$) mutu pelayanan “B” yang berarti “Baik/Puas”

Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Persyaratan = 4,10 dengan nilai konversi 82 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik/Puas), sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Penyelesaian = 3,61 dengan nilai konversi 72,20 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik/Puas)

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut :

1. RSUD dr. Zainoel Abidin perlu meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi, penanganan pengaduan saran dan masukan, perilaku pelaksana.

2. RSUD dr. Zainoel Abidin perlu mempertahankan hal-hal yang penting meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, sarana dan prasarana.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sugiyono.2018, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Alfabeta, BandungTjiptono,
- Fandy. 2008, *“Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima”*.Yogyakarta
- Andi Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*.Jakarta : Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (EdisiRevisi VI)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto Setia Budi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014)
- A.B Susanto. “Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian”, 2000, (Edisi pertama).

Skripsi

- Felista Evanjelina Manu Lena.2018, *Pengaruh Kualitas Dan Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*.Skripsi.Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Achmad Yudha Pangestu, *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan*, 2013.
- Vita Yuni Widyawati, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jamkesmas Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sukoharjo*, 2011
- Rahadi Fitria Nova, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*”(surakrta: USM, 2010), hal. 14.

Kurniati, “*Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar*” (Makassar: UNHAS, 2013), hal.21.

Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, “*Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*”, Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, ISSN: 2088-351X

Eka Sri indra Putri, “*Perilaku Profesional Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Kesehatan Primer Puskesmas Pelalawan Kabupaten Pelalawan tahun 2013*”, Jom FK Volume 1 No. 2 Oktober 2014

Syarifah Chairunnisak, tesis “*Trategi Public Relations Officer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Di Banda Aceh*”

Daftar Rujukan E-jurnal

Hajjul Kamil, 2010, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUDZA Banda Aceh*, Vol III No.1. ISSN 2087-2879. Idea Nursing Journal

Laporan Kinerja RSUD dr. Zainoel Abidin Tahun 2018

BPPPKPD, “*Bimtek Penyusunan Program dan Kegiatan Kesehatan*”, 2019

Wahdania & Juliati Saleh, “*Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar tahun 2015*”, Jurnal Administrasi Publik Vol 1 No.1,

Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "*Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*", Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, ISSN: 2088-351X

Eka Sri indra Putri, "*Perilaku Profesional Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Kesehatan Primer Puskesmas Pelalawan Kabupaten Pelalawan tahun 2013*", Jom FK Volume 1 No. 2 Oktober 2014

Daftar Rujukan media online

<https://www.pikiranmerdeka.com/news/layanan-suka-suka-rsuza> (diakses tanggal 23 November 2019)

Undang-undang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*

Undang-Undang No.44 tahun Tentang Rumah Sakit

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (√) pada salah satu pertanyaan yang bapak/ibu/saudara/I pilih.

1) STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti bapak/ibu/saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2) TS (Tidak Setuju)

Berarti bapak/ibu/saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

3) KS(Kurang Setuju)

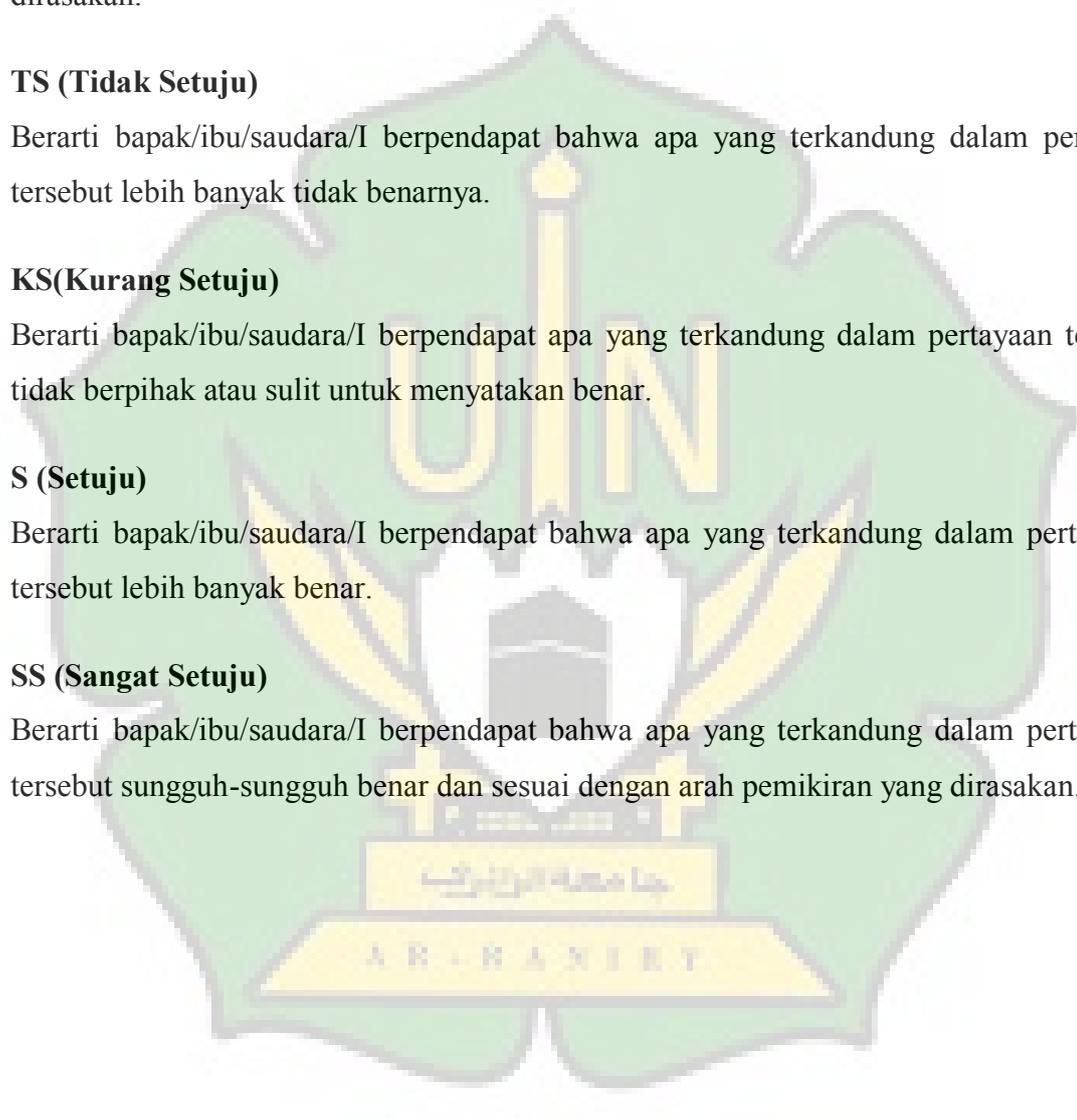
Berarti bapak/ibu/saudara/I berpendapat apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan benar.

4) S (Setuju)

Berarti bapak/ibu/saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

5) SS (Sangat Setuju)

Berarti bapak/ibu/saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.



KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA UNIT LAYANAN RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. ZAINOEL ABIDIN
KOTA BANDA ACEH

Tanggal survei :

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin

1. Laki-laki

2. Perempuan

3. Usia

1. 20 – 25 tahun

2. 26 – 30 tahun

3. 30 – 35 tahun

4. 40 – 45 tahun

5. > 46 tahun

4. Status Perkawinan

1. Belum Menikah

2. Sudah Menikah

3. Janda/Duda

5. Pendidikan Terakhir

1. SD/MI

2. SMP/MTs

3. SMA/SMK/MA

4. D-III

5. S-1/S-2/S-3

6. Pekerjaan

1. Mahasiswa

2. Karyawan



- 3. Pegawai
- 4. Dan Lain-lain

7. Pendapatan Perbulan

- 1. < Rp.500.000,-
- 2. Rp. 700.000,-s/d Rp.1.000.000,-
- 3. Rp. 1.100.000,-s/d Rp.2.000.000,-
- 4. > Rp.2.100.000,-

8. Jumlah Kunjungan Jasa Rawat Jalan

- 1. < 2 kali dalam sebulan
- 2. > 3 kali dalam sebulan



PENDAPAT RESPONDEN

Jawab berdasarkan kelas yang anda gunakan

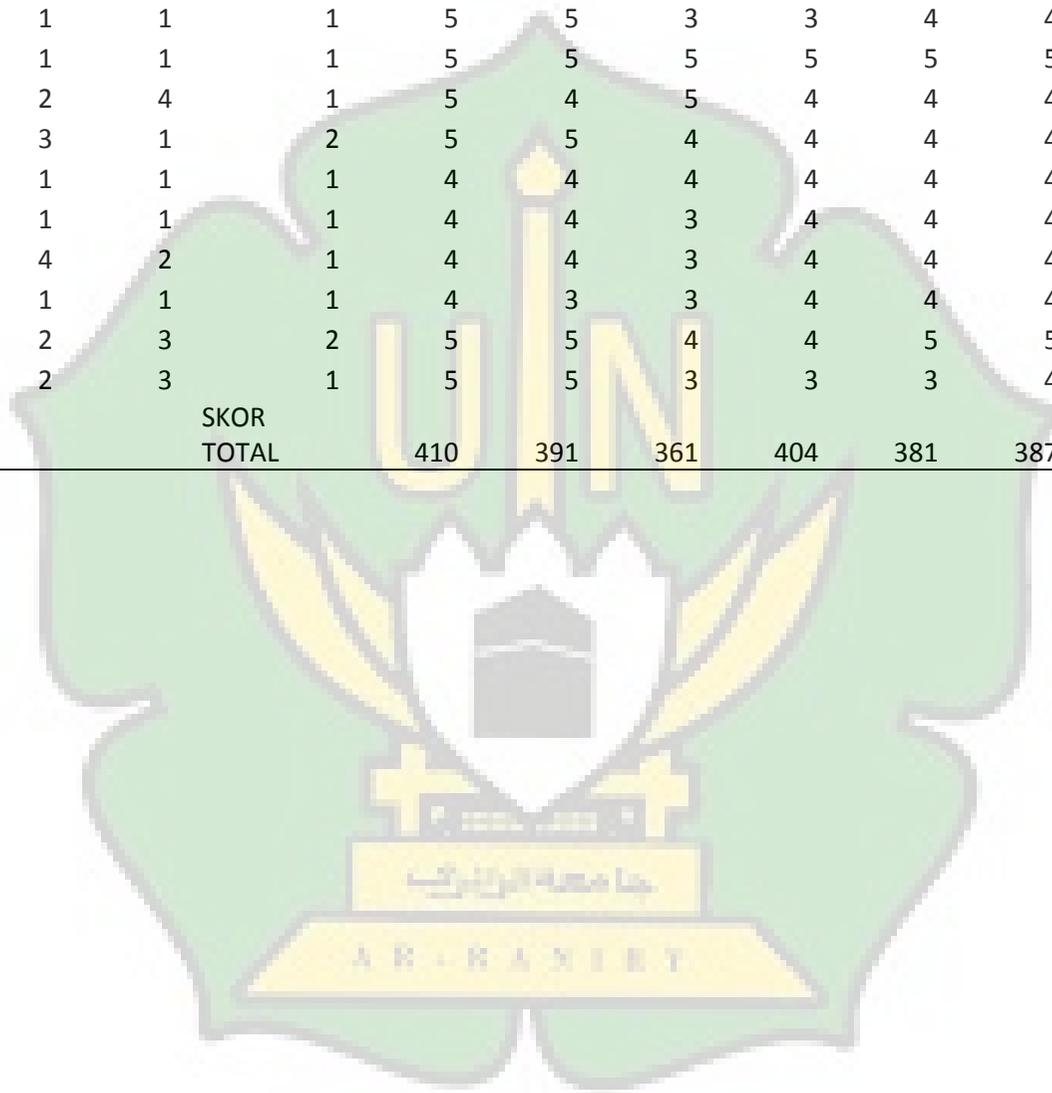
No	PERNYATAAN PELAYANAN RAWAT JALAN	ITEM PERNYATAAN				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Syarat pendaftaran pasien rawat jalan tidak berbelit-belit.					
2	Proses pendaftaran tidak mempersulit masyarakat.					
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu (waktu tunggu pelayanan secara keseluruhan berdurasi 1 jam, mulai dari pengambilan nomor antrian sampai pengambilan resep obat).					
4	Biaya rawat jalan telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan (jika terdapat biaya, seperti pemeriksaan ataupun pengambilan obat).					
5	Pelayanan dalam pemeriksaan yang diterima telah sesuai dengan harapan.					
6	Dalam memberikan pelayanan petugas tampak terampil, cermat dan teliti.					
7	Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan.					
8	Pengaduan, saran dan masukan ditanggapi secara cepat oleh petugas.					
9	Sarana dan prasarana sudah memadai (jumlah tempat duduk di ruang tunggu cukup memadai, ruang pemeriksaan dalam keadaan bersih).					

Usia	SP	PT	PK	PP	JKunjungan	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
5	3	3	4	3	1	4	4	3	5	5	4	4	2	3
3	2	5	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3
2	1	5	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	5
2	2	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	2	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	2	5	2	4	2	5	4	4	5	3	4	4	5	4
2	1	4	2	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3
5	2	2	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	3	3
4	3	3	4	1	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3
4	2	4	2	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	3
1	1	4	1	1	1	5	4	5	4	5	4	5	5	4
2	1	5	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1	1	3	1	2	1	5	5	3	3	4	5	4	4	3
2	1	5	2	3	1	3	3	5	5	5	4	3	3	4
1	1	4	1	1	1	3	3	1	5	5	5	2	2	4
3	1	3	4	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	2	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	2	3	4	2	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	2	4	2	2	1	5	5	5	4	4	4	4	4	3
2	1	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	1	5	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	2	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	2	3	4	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
2	2	5	3	2	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
2	1	3	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
2	1	5	4	1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4

4	2	5	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	2	5	4	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	2	3	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	2	5	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	2	5	2	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	1	3	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1	1	4	1	1	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	2	1	4	1	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	2	5	2	3	1	5	5	4	3	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3
4	2	3	4	3	2	5	4	3	5	3	4	4	3	3
4	3	3	4	1	2	4	4	4	5	3	4	4	2	3
1	1	3	1	2	1	5	4	4	4	4	3	4	4	3
5	2	5	3	4	1	5	3	1	4	2	4	3	5	3
2	2	4	2	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4
1	1	3	1	1	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4
2	2	3	3	1	2	1	5	1	5	5	5	1	2	5
4	2	2	4	1	1	4	4	2	4	4	3	4	4	4
5	3	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	2	3	2	3	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4
2	1	5	2	3	1	5	5	4	4	4	3	4	3	4
4	2	3	4	2	1	5	4	4	5	3	4	4	5	4
4	2	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5
5	2	3	4	1	2	5	5	4	4	4	4	4	3	4
4	2	2	4	2	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	2	5	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3

3	2	3	4	2	2	5	5	3	5	5	4	4	3	4
3	2	5	2	4	1	2	3	1	5	5	3	3	1	5
1	2	5	3	4	1	3	3	5	5	4	5	5	4	4
1	1	5	2	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4
2	1	3	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	5	3
1	1	3	1	1	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	2	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4
1	1	3	1	1	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4
2	1	3	1	2	1	5	5	3	3	4	3	4	4	5
2	2	4	4	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1	1	5	4	2	2	4	4	3	5	3	4	3	4	4
2	2	5	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	4
3	1	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	5	2	4	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4
3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4
1	1	4	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
1	1	3	1	1	1	5	5	5	4	4	3	4	4	3
1	1	3	1	1	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	2	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	3	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	1	3	3	3	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4
4	2	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4

1	1	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
1	1	3	1	1	1	5	5	3	3	4	4	4	4	4	
1	1	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	1	4	2	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
2	2	3	3	1	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	
1	1	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	4	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	2	3	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
1	1	3	1	1	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
4	2	3	2	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
4	2	5	2	3	1	5	5	3	3	3	4	4	4	4	
						SKOR									
						TOTAL	410	391	361	404	381	387	381	383	391



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 379/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2020

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 27 Januari 2020

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara
1. Fakhruddin SE, MM Sebagai pembimbing pertama
2. Siti Nur Zalikha, M.Si. Sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi :
Nama : Adrima
NIM : 160802090
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 10 Februari 2020

An. Rektor
Dekan,

Yemita Dewi



Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
BIDANG PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
Jalan Tgk. Daud Beureueh No. 108 Telp. (0651) 34562, 34563 Fax. (0651) 34566
Wbsite: <http://rsudza.acehprov.go.id>, Email: litbangrsudza@gmail.com
BANDA ACEH (23126)

Banda Aceh, 10 Agustus 2020

Nomor : 220 /Litbang
Lamp. : -
Perihal : Izin Penelitian

Yang Terhormat ;
Kepala Instalasi Rekam Medis
RSUD dr. Zainoel Abidin
di-

Tempat

1. Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry nomor : B-1064/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2020 tanggal 19 Juni 2020 perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, bersama ini kami hadapkan kepada Saudara Mahasiswa :

Nama : Adrima
NIM : 160802090
Semester/Jurusan : VIII/ Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : "Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin".

Untuk melakukan Penelitian sesuai judul di atas dalam rangka menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, yang akan berlangsung mulai tanggal 10 s.d 12 Agustus 2020.

2. Setelah selesai kami minta bantuan Saudara agar dibuatkan surat pengembaliannya ke Bidang Penelitian dan Pengembangan.
3. Demikian untuk dimaklumi, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan
RSUD dr. Zainoel Abidin



dr. KAHAN, Sp. A (K)

NIP. 19680610 200003 2 006

Tembusan :

1) Yang bersangkutan.



PEMERINTAH ACEH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN
Jalan Tgk. Daud Beureueh No. 108 Bandar Baru Telepon (0651) 34562,34563 Fax. (0651) 34566
Website: <http://rsudza.acehprov.go.id>, E-mail: rsudza@acehprov.go.id
BANDA ACEH (23126)

Banda Aceh, 24 Agustus 2020 M
05 Muharram 1442 H

Nomor : 423.6/ 09053
Lamp. : -
Perihal : **Selesai Penelitian**

Yang Terhormat;
Wakil Dekan
Bidang Akademik dan Kelembagaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di-

Banda Aceh

1. Sehubungan dengan surat Saudara nomor : B-1064/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2020 tanggal 19 Juni 2020 perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, kami nyatakan bahwa mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama : Adrima
NIM : 160802090
Semester/Jurusan : VIII/ Ilmu Administrasi Negara

selesai melakukan Penelitian di RSUD dr. Zainoel Abidin dari tanggal 10 s.d 12 Agustus 2020 dengan judul Penelitian "Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin".

2. Kami minta agar Saudara dapat menyampaikan 1 (satu) eks hasil penelitian dalam bentuk cetak dan CD atas nama mahasiswa yang bersangkutan demi perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan RSUD dr. Zainoel Abidin di masa yang akan datang.
3. Demikianlah untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan terima kasih.

a.n. DIREKTUR RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN
Plt. WAKIL DIREKTUR PENGEMBANGAN SDM



Dr. dr. BAIHAN, Sp. A(K)

ACEH PEMBINA

NIP. 19680610 200003 2 006

**LEMBAR KONFIRMASI
IZIN PENELITIAN**

Tanggal	Diteruskan kepada	Isi
04 Agt 2020	Yth : Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Zainoel Abidin Di <u>Tempat</u>	<p>Dengan hormat, Mohon informasi dan persetujuan <i>Izin Penelitian</i>.</p> <p>a.n. : <i>Adrima</i></p> <p>Institusi : <i>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.</i></p> <p>Judul : <i>"Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin".</i></p> <p>Subyek/Responden : <ul style="list-style-type: none"> <i>Pasien yang berobat jalan di RSUD dr. Zainoel Abidin.</i> </p> <p>Jumlah Subyek/Responden : <i>30 responden</i></p> <p>Cara pengambilan data : <ul style="list-style-type: none"> <i>Melakukan Informed Consent.</i> <i>Pengisian kuesioner oleh responden yang telah disediakan oleh peneliti</i> <i>Surat kelaikan etik (ethical clearance) terlampir.</i> </p> <p>Waktu : <i>10 s.d 12 Agustus 2020.</i></p> <p>Tempat : <i>Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Zainoel Abidin.</i></p> <p>Jika <i>Izin Penelitian</i> tersebut disetujui, mohon Bpk/Ibu/Sdr. Berkenan menandatangani dan mengirimkan kembali ke Bidang Penelitian & Pengembangan formulir bukti persetujuan di bawah ini, guna proses lebih lanjut. Tetapi bila ada sesuatu hal sehingga <i>Izin Penelitian</i> belum dapat disetujui, mohon dapat diinformasikan juga alasannya. Atas informasi dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.</p> <div style="text-align: center;">  <p>PEMERINTAH Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan RSUD dr. Zainoel Abidin <i>dr. RAHAN, Sp. A (K)</i> A NIP. 19680610 200003 2 006</p> </div>
<p><u>BUKTI PERSETUJUAN/PENOLAKAN</u></p> <p>Setelah mencermati persetujuan <i>Izin Penelitian</i> a.n. <u>ADRIMA</u> Maka pada prinsipnya kami <u>setuju / tidak setuju</u> (coret seperlunya), yang bersangkutan melakukan <i>Penelitian</i> di Inst. <u>Rekam medis</u> Jika tidak setuju, mohon dituliskan alasannya. <i>Penelitian</i> tidak disetujui, karena</p> <p>Demikian, agar bukti persetujuan ini dapat dipergunakan sebagai penyelesaian administrasi lebih lanjut. Terima kasih.</p> <p align="right">Banda Aceh, <u>6-8-2020</u> g/u Kepala Inst. <u>Rekam medis</u> <i>Furufu</i> (<u>FITRIAH</u>) NIP. <u>390 061 941</u></p>		

BIAYA PENELITIAN

Transfer

30/06/20 14:47 Transfer ke Bank BNI Syariah
rek. 0991961997 an. - BLUD RSUD DR
ZAINOEL ABIDI sebesar Rp 200.000 berhasil.
no. reff. 530144857814

BLUD RSUD dr. Zainoel Abidin
Jl. Tgk. Daud Beureueh Banda Aceh
Phone. 0651-22077

Nomor : 118/RSUDZA/LITBANG/2020
Tahun : 2020

Sudah terima dari : Adrima
Uang banyaknya : Seratus Sembilan Puluh Ribu Rupiah
Yaitu : Data Penelitian dan Bimbingan
S1 UIN- AR-Raniry

Terbilang Rp 190,000

Banda Aceh, 06 Agustus 2020


Nama : Dewi Asna, SE
Pekerjaan : Kasir Utama RSUDZA

DOKUMENTASI



