

## DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. 2018. 'Kenyamanan dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi'. *Jurnal Endurance*, 3(1), p. 42.
- Andriani, R., et al., (2009). 'Sistem pendaftaran pasien'. *Jurnal Kesehatan Ugm*, Volume II.
- Andaleeb, SS. (2000). 'Service quality in public and private hospitals in urban Bangladesh: a comparative study', *Elsevier: Health Policy*, 25-27.
- Anhang, Price1, Rebecca., Elliott, Marc., Zaslavsky, Alan., Hays, Ron., Lehrman, William., Rybowski, Lise., Levitan, Edgman., Cleary, Paul. (2014). 'Examining the Role of Patient Experience Surveys in Measuring Health Care Quality', *Medical Care Research and Review Selcuk Universitesi*, 71(5) 522–554
- Becker, E. R. (2014). 'Factors in patient experience of hospital care: Evidence from California 2009 – 2011', *Patient Experience Journal*, 1(1), pp. 95–110.
- Bowling, A. et al., (2012). 'The measurement of patient expectations for health care: A review and psychometric testing of a measure of patient expectations'. *Health Technology Assessment*, 16(30), 1–532
- Bustani. et al., (2015). 'Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai kesehatan mata masyarakat propinsi sulawesi utara'. *Jurnal E-Biomedik (Ebm)*, 3(3).
- Byram, A., & Jandavath, R. K. N. (2016). 'Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospital in India', *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1).
- Coulter, A., et al. (2013). 'Measures of Patient Experience in Hospital : purpose, methods and uses'. *King's Fund*, (July), pp.1-32
- Depkes RI. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta. Depkes RI.
- Depkes RI. (2005). *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta. Depkes RI.
- Dhiyanto, H. 2014. *Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (False Emergency) Pada Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Emanuel*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto

- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). 'A Systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness', *British Medical Journal*, 3(1).
- Edgman, & Levitan. (2013). 'What Is Patient Experience', *Journal AHRQ Quality Indicators*, 2.
- Edwards, K., Walker, K., & Duff, J. (2015). 'Instruments to measure the inpatient hospital experience: a literature review', *Patient Experience Journal*, 2(2), 77-85.
- Elleuch, A. (2008). Patient Satisfaction in Japan', *Journal of Health care Quality Assurance*, 21 (7), 692-705.
- Fitria, A., Najmah, & Ainy, A. (2016). 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan', *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22-31.
- Gill, L., & White, L. (2009). 'A Critical Review of Patient Satisfaction', *Leadership in Health Service*, 22(2005), 1751-1879.
- Glasgow & Clyde. (2014). 'Inpatient patient experience survey'. *Journal Healthier Scotland*.
- Harfika, J., & Abdulah, N. (2017). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RUMAH SAKIT Umum Kabupaten Aceh Barat Daya', *Balance Journal*, XIV (1).
- Harrison, R., Walton, M., Manias, E., Merry, J. S., Kelly, P., Iedema, R., & Robinson, L. (2015). 'The missing evidence : a systematic review of patients experiences of adverse events in health care', *International Journal for Quality in Health Care*, 27 (September), 424-442.
- Haugum, Mona., Iversen, Hilde., Bjertnaes, Oyvind., Lindah, Anne. (2017). 'Patient experiences questionnaire for interdisciplinary treatment for substance dependence (PEQ-ITSD): reliability and validity following a national survey in Norway ', *BioMed Central Journal*, 17:73
- Iannuzzi, J. C. et al. (2015). 'Getting satisfaction: Drivers of surgical hospital consumer assessment of health care providers and systems survey scores'. *Journal of Surgical Research*. 197(1), 155–161.
- Jenkinson, C., Coulter, A., Bruster, S., Richards, N., & Chandola, T. (2002). 'Patients experiences and satisfaction with health care : results of a questionnaire study of specific aspects of care', *Quality and Safety in Health Care*, 11(4), 335-339.
- Johnston, Emily., Johnston, Kenton., Bae, Jaeyong., Hockenberry, Jason., Avgar,

- Ariel. (2015). 'Impact of hospital characteristics on patients' experience of hospital care: Evidence from 14 states 2009-2011'. *Patient Experience Journal*, 2(2), pp 109-124.
- Juhariah, Siti., Hariyanti , Tita., Rochman, Fatchur. (2012). 'Perencanaan Pasien Dirawat Inap Sebagai Upaya Perencanaan Bauran Pemasaran '. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15, pp 147-155.
- Kemp, Kyle., Cormack, Brandi., Chan, Nancy., Santana, Maria., Quan, Hude. (2015). 'Correlation of Inpatient Experience Survey Items and Domains With Overall Hospital Rating', *Journal of Patient Experience*, 2(2) pp 29-36.
- KF, M. C. (2016) Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dokter Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat RSUD GMIM Bethesda Tomohon.
- Konsil Kedokteran Indonesia, 2012. 'Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia No.6 Tahun 2011 tentang Registrasi Dokter dan Dokter Gigi', pp. 1-19
- Kristine, et. al. (2015). 'Patients' experiences of trust in the patient-nurse relationship—a systematic review of qualitative studies'. *Journal Of Nursing*, 1(-), 195-209.
- Lavela, S., & Gallan, A. (2014). 'Evaluation and Measurement of Patient Experience', *Patient Experience Journal*, 1(1), pp. 28–36.
- Luxford, Karen,. & Sutton, Sue. (2014). 'How does patient experience fit into the overall healthcare picture?', *Patient Experience Journal*, 1(1), pp. 20-27
- Mukti, Wibawani., Hamzah, Asiah., Nyorong, Mapeaty. (2013). 'Pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu' *Jurnal AKK*, 2 (3), 35-41
- NHS Ayrshire dan Arran. (2016). Inpatient patient experience survey 2016. *Patient Experience Journal*, 7(-)
- NHS Ayrshire dan Arran. (2014). *Inpatient Patient experience Survet 2014. Journal Patient Expereince*, Volume 5.
- NHS Shetland. (2014). 'Inpatient patient experience survey 2014'.*Journal PatientExperience*.
- Nirsetyo, W. (2006). 'Analsis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien'. Universitas Diponegoro.
- Nurul, M. (2014). 'Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Gorontalo'. *Univeriwstas Hasanuddin*
- Permatasari, L., Sriati, A., & Widiastuti, M (2012). Gambaran dukungan sosial

yang diberikan keluarga dalam perawatan penderita skizofrenia di instalasi rawat jalaan rumah sakit jiwa provinsi jawa barat, 1-15

Pamungkas, F. (2015). 'Pengalaman Pasien Dirawat Inap Di Rumah Sakit Sebagai Upaya Penyusunan Strategi Pemasaran'. *Jurnal Aplikasi Manajemen (Jam)*,14(1).

Puji, L. Tri Rini. (2010). 'Pelayanan Rumah Sakit Bagi Masyarakat Miskin (Studi Kasus di Enam Wilayah Indonesia)', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 5(1).

Regge, M. De et al. 2016. 'Ambulatory Care In A Specialized Clinic Vs . A General Hospital Service Quality And Patient Experiences Of Ambulatory Care In A Specialized Clinic

Republik Indonesia 2007. Peraturan Menteri Kesehatan No. 512 Tahun 2007 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Izin Praktik Kedokteran.

Republik Indonesia 2009. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Republik Indonesia 2012. Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap.

Republik Indonesia 2020. Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.

Riskiyah. ( 2017). 'Pengalaman Pasien Rawat Inap terhadap Penerapan Patient Centered Care di RS UMM' *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(04), pp. 358–36

Ross, Dhyana,. & Rajagopalan, Venkatesh. ( 2016). 'Patient Experience: A Key Instrument in Analyzing Patient Satisfaction in Public Hospitals in Chennai'. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(47).

Sabrina, V. (2017). Faktor Perawat Terhadap Kejadian Medication Administration Error Di Instalasi Rawat Inap, 5, 52-61

Pamungkas, F. (2015). 'Pengalaman Pasien Dirawat Inap Di Rumah Sakit Sebagai Upaya Penyusunan Strategi Pemasaran'. *Jurnal Aplikasi Manajemen (Jam)*,14(1).

Perotina, Virginie., Zamora, Bernarda., Reevesd, Rachel., Bartlett, Will., Allen, Pauline. (2013). 'Does hospital ownership affect patient experience? An investigation into public–private sector differences in England', *Journal of Health Economics*, 633-646.

Tabler, Jennifer., Scammon, Debra., Kim, Jaewhan., Farrel, Timotthy., Tomoiaia, Andrada., Magil, Michael. (2014). 'Patient care experiences and perceptions of the patient-provider relationship: A mixed method study',

*Patient Experience Journal* , 1(13), 75-87.

- Taner, Tolga., Antony, Jiju. (2014)). 'Comparing public and private hospital care service quality in Turkey', *Leadership in Health Services*, 1, pp 1-10
- Tanniru, Mohan., & Khuntia, Jiban. (2014). 'Dimensions of Patient Experience and Overall Satisfaction in Emergency Departments', *Journal of Patient Experience*, 4(3), 95-10
- Standar Akreditasi Rumah Sakit. (2011). Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Setiawan.(2011). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Hasan Sadikin'.*e-Proceeding of Management*, 2(2), 2056-2066
- Sipsma, Heather., Wang,Hong,. (2013). 'Patient experiences with inpatient care in rural China', *International Journal for Quality in Health Care*, 25( 4) pp 452–458.
- Skudal, Kjersti., Bjertnaes, Oyvind,. (2012). 'The Nordic Patient Experiences Questionnaire (NORPEQ): Cross-national comparison of data quality, internal consistency and validity in four Nordic countries', *British Medical Journal*, 2.
- Surahmawati. (2015) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan di RUMah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan) Surahmawati', *Jurnal Public Health Science*, 7,26-40.
- Suryani, W. (2011). 'Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan', *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis FE UNIVA Medan*, 819-838.
- Tabler, J. M.,Scammon MS, D. L., Kim, J., Farrell, T., Tomoiaia-Cotisel MPH, A., Ms, D, L., .... Scammon, D. L. (2014). Patient care experiences and perceptions of the patient-provider relationship, A mixed method study. *Patient Experience Journal* , 1(1), 75-87  
<https://doi.org/10/1016/j.surg/2013.12.015>
- Wahyudin, N.(2018). 'Quality Service Strategy in Improving Performance of Puskesmas Service Area of Mranggen District', *Integrated Journal of Business and Economics*, 2(2). 112-121
- Wahyuni, T., Yanis, A.,& Erly (2013). Artikel Penelitian Hubungan Komunikasi Dokter - Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2(3). 175-177
- Wang , Wenhua., Loban, Ekaterina., Dionne , Emilie. (2019). 'Public Hospitals in China: Is There a Variation in Patient Experience with Inpatient Care', *International Journal Environmental Research Public Health*, 16(2)

- Wolf, J. A., Niederhauser DrPH, V., Dean, R., Marshburn, D., LaVela, S.L., & DrPH, V. (2014). 'Defining Patient Experience Framing The Conversation on Patient Experience Definig Patient Experience', Patient Experience
- Wong, Eliza., Coulter, Angela., Hewitson, Paul., Cheung, Annie. (2012). 'Patient experince With Public Hospital Care: First Bench mark survey in Hong Kong', *Hong Kong Medical Journal* ,1-12.

# LAMPIRAN

## KUESIONER PENELITIAN



**Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i**

**Di Tempat**

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Perkenalkan saya Meutia Dienul Anandyta, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Departemen Manajemen Rumah Sakit, akan mengadakan penelitian mengenai “**Analisis Perbandingan Pengalaman Pasien Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Dengan Rumah Sakit Stella Maris Makassar**”. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk membandingkan pengalaman pasien selama dirawat di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar dengan RS Stella Maris Makassar. **Kerahasiaan dan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.** Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya dan memberikan penilaian yang objektif sesuai dengan fakta yang sesungguhnya. Dan apabila dalam proses pengisian kuesioner ini Bapak/Ibu/Saudara/i yang bersangkutan tidak bersedia untuk melanjutkan maka pengisian kuesioner ini boleh dihentikan.

Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i akan sangat membantu dan besar manfaatnya dalam penelitian ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Hormat saya,

Meutia Dienul Anandyta



NO :

Hari/Tanggal Wawancara :

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>	
	Rumah Sakit :
	Ruang Kelas Perawatan : a. Kelas I b. Kelas II c. Kelas III
	Nama :
	Jenis Kelamin : a. Perempuan b. Laki – laki
	Umur :
	Pekerjaan : a. PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD b. Pegawai Swasta c. Wiraswasta d. Ibu Rumah Tangga e. Petani f. Buruh g. Pelajar h. Tidak Bekerja
	Tingkat Pendidikan : a. Tidak Pernah Sekolah b. Tidak Tamat SD c. Tamat SD d. Tamat SMP/Sederajat e. Tamat SMA/Sederajat f. Perguruan Tinggi/Akademi
	Status Perkawinan : a. Kawin b. Belum Kawin c. Duda / Janda
	Sumber Pembayaran : a. BPJS PBI b. BPJS Non PBI

	<ul style="list-style-type: none"><li>c. Umum</li><li>d. Lainnya, .....</li></ul>
	Asal Rujukan : <ul style="list-style-type: none"><li>a. IGD</li><li>b. Rawat Jalan</li></ul>
	Tingkat Penghasilan : <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tidak Punya Penghasilan</li><li>b. &lt; Rp 2.000.000</li><li>c. Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000</li><li>d. &gt; Rp 5.000.000</li></ul>
	Sesuai dengan perawatan kali ini, sudah berapa kali kah Anda dirawat di Rumah Sakit ini ? <ul style="list-style-type: none"><li>a. Pertama kali</li><li>b. 2 kali</li><li>c. 3 kali</li><li>d. 4 kali</li><li>e. Lainnya...</li></ul>

## 1. Pendaftaran Rumah Sakit

Seberapa setuju atau tidak setuju kah anda tentang pernyataan di bawah ini?

No		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Petugas pendaftaran melayani dengan baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Saat tiba di rumah sakit terdapat informasi yang jelas mengenai cara pendaftaran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Informasi yang diterima dari petugas pendaftaran mudah dimengerti (mis. Kelengkapan berkas, dll)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Proses pendaftaran mudah (tidak berbelit-belit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Secara keseluruhan, proses pelayanan yang diterima saat masuk kerumah sakit sampai masuk ke ruang perawatan baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Secara keseluruhan, bagaimana penilaian anda tentang perawatan sejak tiba di rumah sakit hingga ke ruang perawatan?

- Sangat Baik
- Baik
- Tidak Baik
- Sangat Tidak Baik

## 2. Informasi dan Komunikasi

7. Selama anda di rawat di rumah sakit, seberapa sering perawat berbicara dengan anda tentang rasa sakit yang anda rasakan?

- Selalu (5-6 kali)
- Sering (3-4 kali)
- Jarang (1-2 kali)
- Tidak Pernah

Seberapa setuju atau tidak setuju kah anda tentang pernyataan di bawah ini

### Dokter

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
8.	Dokter menyediakan cukup waktu untuk membicarakan kondisi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Dokter menjelaskan rencana pengobatan yang akan dilakukan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Saya bisa mengerti penjelasan dokter tentang kondisi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Saya bisa mengerti penjelasan dokter tentang rencana pengobatan yang akan dilakukan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Dokter berbicara dengan bahasa yang mudah dimengerti saat berbicara dengan saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seberapa setuju atau tidak setuju kah anda tentang pernyataan di bawah ini?

### Perawat

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
13.	Perawat menyediakan cukup waktu untuk membicarakan kondisi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Perawat menjelaskan rencana perawatan yang akan diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Saya bisa mengerti dengan penjelasan perawat tentang kondisi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Perawat berbicara dengan bahasa yang mudah dimengerti saat berb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Kondisi Ruang Perawatan

Seberapa setuju atau tidak setuju kah anda tentang pernyataan di bawah?

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
17.	Kamar perawatan selalu bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Kamar mandi dan toilet selalu bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Saya terganggu oleh kebisingan yang disebabkan oleh pasien lain atau pengunjung rumah sakit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
20.	Saya terganggu oleh kebisingan dari staf rumah sakit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Terdapat dinding /tirai yang memisahkan saya dengan pasien lain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Rumah sakit menyediakan fasilitas untuk mendukung agama dan keyakinan saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Ada saat-saat ketika saya merasa terganggu oleh pasien lain atau pengunjung

- Iya → ke 8  
 Tidak → Ke `9

24. Jenis gangguan yang saya alami adalah

- Ancaman  
 Kebisingan  
 Barang pribadi  
 Privasi

25. Selama anda dirawat apakah anda berbagi kamar dengan pasien lain ?

- Iya → ke 10  
 Tidak → ke 11

26. Bagaimana perasaan anda saat berbagi kamar dengan pasien lain ?

- Sangat suka  
 Suka  
 Tidak suka  
 Sangat tidak suka

27. Secara keseluruhan, bagaimana anda menilai kondisi ruang perawatan?

- Sangat baik  
 Baik  
 Tidak baik  
 Sangat tidak baik

#### 4. Dukungan Emosional

Seberapa setuju atau tidak setuju kah anda tentang pernyataan di bawah?

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
28.	Dokter memperlakukan saya dengan ramah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Dokter mendengarkan saya jika saya mempunyai pertanyaan atau hal-hal yang menurut saya perlu mendapat perhatian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	Perawat memperlakukan saya dengan ramah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	Perawat mendengarkan saya jika saya mempunyai pertanyaan atau hal-hal yang menurut saya perlu mendapat perhatian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5. Pelayanan Dokter

Seberapa setuju atau tidak setuju kah anda tentang pernyataan di bawah?

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
32.	Dokter DPJP melakukan visite tepat pada waktu yang ditentukan atau dijanjikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	Dokter cukup mengetahui tentang kondisi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
34.	Saya mempunyai keyakinan terhadap kemampuan dokter dalam merawat saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Dokter cepat tanggap terhadap keluhan saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6. Pelayanan Perawat

Seberapa setuju atau tidak setuju kah anda tentang pernyataan di bawah?

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
36.	Perawat cukup mengetahui tentang kondisi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	Saya mempunyai keyakinan terhadap kemampuan perawat dalam merawat saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	Saya menunggu lama setelah saya memanggil perawat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Saya merasa cukup dengan keberadaan perawat yang merawat saya di rumah sakit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	Saya mendapat bantuan yang cukup untuk berpakaian ketika saya butuh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
41.	Saya mendapat cukup bantuan untuk pergi ke kamar mandi/toilet ketika saya butuh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42.	Jika saya membutuhkan perawat, maka perawat bersedia membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7. Koordinasi Pelayanan

Seberapa setuju atau tidak setuju kah anda tentang pernyataan di bawah?

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
43.	Dokter dan perawat bekerja bersama dengan baik dalam mengatur perawatan saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

44. Terkadang di rumah sakit, dokter atau perawat akan mengatakan sesuatu hal dan yang lainnya mengatakan hal yang berbeda, apakah ini terjadi kepada anda?

- Selalu
- Sering
- Jarang
- Tidak Pernah

45. Secara keseluruhan, staff yang datang mengunjungi anda sangat baik

- Sangat setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

## 8. Manajemen Obat

Seberapa setuju atau tidak setuju kah anda tentang pernyataan di bawah?

		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
46.	Saya diberi penjelasan mengenai kegunaan obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.	Saya mengerti bagaimana menggunakan obat yang diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.	Saya mengerti kemungkinan adanya efek samping pada obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.	Saya mengerti apa yang harus dilakukan jika efek samping obat terjadi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.	Perawat datang memberikan obat sesuai dengan waktu pemberian obat yang seharusnya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.	Kebutuhan obat saya lengkap tersedia di apotik rumah sakit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

52. Saya menilai manajemen obat perawat selama diruang perawatan rumah sakit

- Sangat Baik
- Baik
- Tidak Baik
- Sangat Tidak Baik

## 9. Keterlibatan keluarga dan teman

53. Seberapa mungkinkah anda akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada teman atau keluarga?

Sangat Setuju           Sangat Tidak Setuju

54. Apakah anda dilibatkan dalam pengambilan keputusan pada awal pemilihan rumah sakit tempat perawatan anda ini?

- Iya
- Tidak

55. Bagaimana perasaan anda tentang keterlibatan anda atau keluarga dan teman dalam pengambilan keputusan perawatan anda?

- Saya telah dilibatkan lebih dari yang saya inginkan
- Saya telah dilibatkan sesuai dengan yang saya inginkan
- Saya cukup tidak dilibatkan
- Saya tidak dilibatkan sama sekali

## MASTER TABEL

### 1. Pendaftaran Rumah Sakit

No.	Pertanyaan	RS Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1.	Petugas pendaftaran melayani dengan baik – Setuju – Tidak setuju	95,7 4,3	73,9 26,1
2.	Informasi yang jelas mengenai cara pendaftaran – Setuju – Tidak setuju	88,8 19,2	70,2 29,8
3.	Informasi yang diterima mudah dimengerti – Setuju – Tidak setuju	90,4 9,6	86,7 13,3
4.	Proses pendaftaran mudah – Setuju – Tidak setuju	73,4 26,6	62,7 37,3
5.	Secara keseluruhan proses pelayanan baik – Setuju – Tidak setuju	96,3 3,7	85,7 14,3
6.	Penilaian tentang perawatan – Baik – Tidak baik	52,7 47,3	51,6 48,4

### 2. Informasi Dan Komunikasi

No.	Pertanyaan	RS Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1.	Seberapa sering perawat berbicara tentang rasa sakit – Selalu – Sering – Jarang – Tidak pernah	47,3 47,3 5,4 0	21,8 43,1 35,1 0
2.	Ketersediaan waktu dokter untuk membicarakan kondisi pasien – Setuju – Tidak setuju	97,3 2,7	95,3 4,7
3.	Dokter menjelaskan rencana pengobatan – Setuju	90,5	86,7

	– Tidak setuju	9,5	13,3
4.	Saya dapat mengerti penjelasan dokter tentang kondisi saya – Setuju – Tidak setuju	95,7 4,3	73,4 26,6
5.	Saya mengerti penjelasan dokter tentang rencana pengobatan – Setuju – Tidak setuju	97,4 2,6	79,2 20,8
6.	Dokter menggunakan bahasa yang mudah dimengerti – Setuju – Tidak setuju	77,6 22,4	96,8 3,2
7.	Ketersediaan waktu perawat untuk membicarakan kondisi pasien – Setuju – Tidak setuju	86,7 13,3	75,5 24,5
8.	Perawat menjelaskan rencana pengobatan – Setuju – Tidak setuju	86,7 13,3	75,5 24,5
9.	Saya mengerti penjelasan perawat tentang kondisi saya – Setuju – Tidak setuju	95,2 4,8	87,7 12,3
10.	Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti – Setuju – Tidak setuju	90,4 9,6	86,7 13,3

### 3. Kondisi Ruang Perawatan

No.	Pertanyaan	RS Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1.	Kamar perawatan selalu bersih – Setuju – Tidak setuju	93,1 6,9	87,8 12,2
2.	Kamar mandi dan toilet selalu bersih – Setuju – Tidak setuju	66,4 33,6	64,4 35,6
3.	Merasa terganggu oleh kebisingan yang disebabkan oleh pasien lain atau pengunjung rumah sakit – Setuju	50	13,3

	– Tidak setuju	50	86,7
4.	Merasa terganggu oleh kebisingan yang disebabkan staff rumah sakit		
	– Setuju	25,6	28,2
	– Tidak setuju	74,4	71,8
5.	Terdapat dinding/tirai yang memisahkan dengan pasien lain		
	– Setuju	81,4	99,5
	– Tidak setuju	18,6	0,5
6.	Ketersediaan fasilitas untuk mendukung agama dan keyakinan		
	– Setuju	98,9	96,8
	– Tidak setuju	1,1	3,2
7.	Ada saat merasa terganggu oleh pasien lain atau pengunjung		
	– Iya	62,2	20,7
	– Tidak	37,8	79,2
8.	Jenis gangguan yang dialami		
	– Ancaman	0	0
	– Kebisingan	56,9	20,7
	– Barang pribadi	37,8	13,8
	– Privasi	5,3	65,4
9.	Berbagi kamar dengan pasien lain		
	– Iya	41	23,9
	– Tidak	59	76,1
10.	Perasaan saat berbagi kamar dengan pasien lain		
	– Suka	95,2	88,8
	– Tidak suka	4,8	11,2
11.	Secara keseluruhan nilai kondisi ruang perawatan		
	– Baik	97,3	88,8
	– Tidak baik	2,7	11,2

#### 4. Dukungan Emosional

No.	Pertanyaan	RS Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1.	Dokter memperlakukan saya dengan ramah		
	– Setuju	100	100
	– Tidak setuju	0	0
2.	Dokter mendengarkan pertanyaan pasien		
	– Setuju	100	100

	– Tidak setuju	0	0
3.	Perawat memperlakukan saya dengan ramah	97,3	87,8
	– Setuju	2,7	12,3
	– Tidak setuju		
4.	Perawat mendengarkan pertanyaan pasien	88,9	71,3
	– Setuju	11,2	28,7
	– Tidak setuju		

### 5. Pelayanan Dokter

No.	Pertanyaan	RS Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1.	Dokter DPJP melakukan visite tepat waktu		
	– Setuju	92	66,5
	– Tidak setuju	8	33,5
2.	Dokter cukup mengetahui kondisi saya		
	– Setuju	75,5	97,8
	– Tidak setuju	24,5	2,1
3.	Saya mempunyai keyakinan terhadap kemampuan dokter dalam merawat saya		
	– Setuju	98,4	96,3
	– Tidak setuju	1,6	3,7
4.	Dokter cepat tanggap terhadap keluhan saya		
	– Setuju	96,3	86,7
	– Tidak setuju	3,7	13,3

### 6. Pelayanan Perawat

No.	Pertanyaan	RS Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1.	Perawat cukup mengetahui tentang kondisi saya		
	– Setuju	74	82,4
	– Tidak setuju	26	17,6
2.	Saya mempunyai keyakinan terhadap kemampuan perawat dalam merawat saya		
	– Setuju	94,2	87,8
	– Tidak setuju	5,9	12,2
3.	Saya menunggu lama setelah saya memanggil perawat		
		42,1	59,5

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Setuju</li> <li>- Tidak setuju</li> </ul>	58	40,5
4.	<p>Saya merasa cukup dengan keberadaan perawat yang merawat saya di rumah sakit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setuju</li> <li>- Tidak setuju</li> </ul>	98,9 1,1	100 0
5.	<p>Saya mendapat bantuan yang cukup untuk berpakaian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setuju</li> <li>- Tidak setuju</li> </ul>	76,6 23,4	86,7 13,3
6.	<p>Saya mendapat cukup bantuan untuk pergi ke kamar mandi/toilet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setuju</li> <li>- Tidak setuju</li> </ul>	78,2 21,8	82,4 17,6
7.	<p>Jika saya membutuhkan perawat, maka perawat bersedia membantu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setuju</li> <li>- Tidak setuju</li> </ul>	97,4 2,7	84,6 15,4

### 7. Koordinasi Pelayanan

No.	Pertanyaan	RS Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1.	<p>Dokter dan perawat bekerja bersama dengan baik dalam mengatur perawatan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setuju</li> <li>- Tidak setuju</li> </ul>	74 26,1	86,1 13,8
2.	<p>Terkadang dokter atau perawat mengatakan hal yang berbeda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selalu</li> <li>- Sering</li> <li>- Jarang</li> <li>- Tidak pernah</li> </ul>	31,9 1,6 13,9 52,7	16,5 11,2 37,8 34,6
3.	<p>Secara keseluruhan staff yang datang mengunjungi sangat baik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setuju</li> <li>- Tidak setuju</li> </ul>	96,3 3,7	78,7 21,3

### 8. Manajemen Obat

No.	Pertanyaan	RS Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1.	Saya diberi penjelasan mengenai kegunaan obat		



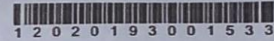
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Setuju</li> <li>– Tidak setuju</li> </ul>	98,9 1,1	100 0
2.	Saya mengerti menggunakan obat yang diberikan <ul style="list-style-type: none"> <li>– Setuju</li> <li>– Tidak setuju</li> </ul>	76,6 23,4	93,1 6,9
3.	Saya mengerti kemungkinan adanya efek samping pada obat <ul style="list-style-type: none"> <li>– Setuju</li> <li>– Tidak setuju</li> </ul>	87,8 12,2	85,1 14,9
4.	Saya mengerti apa yang harus dilakukan jika efek samping obat terjadi <ul style="list-style-type: none"> <li>– Setuju</li> <li>– Tidak setuju</li> </ul>	77,6 22,4	32,5 67,5
5.	Perawat memberikan obat sesuai dengan waktu pemberian obat yang seharusnya <ul style="list-style-type: none"> <li>– Setuju</li> <li>– Tidak setuju</li> </ul>	100 0	100 0
6.	Kebutuhan obat saya lengkap tersedia di apotik rumah sakit <ul style="list-style-type: none"> <li>– Setuju</li> <li>– Tidak setuju</li> </ul>	76 23,9	90,5 9,5
7.	Penilaian manajemen obat perawat selama di ruang perawatan rumah sakit <ul style="list-style-type: none"> <li>– Baik</li> <li>– Tidak baik</li> </ul>	100 0	95,2 4,8

### 9. Keterlibatan Keluarga dan Teman

No.	Pertanyaan	RS Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1.	Merekomendasikan rumah sakit ini kepada teman atau keluarga <ul style="list-style-type: none"> <li>– Setuju</li> <li>– Tidak setuju</li> </ul>	62,8 37,2	75,5 24,5
2.	Keterlibatan pasien dalam mengambil keputusan perawatan <ul style="list-style-type: none"> <li>– Iya</li> <li>– Tidak</li> </ul>	72,9 27,1	73,4 26,6
3.	Perasaan pasien tentang keterlibatannya atau keluarga dan teman dalam mengambil keputusan perawatan <ul style="list-style-type: none"> <li>– Telah dilibatkan lebih dari yang</li> </ul>	65,4	25,5

	diinginkan	31,4	54,8
	– Telah dilibatkan sesuai dengan yang diinginkan	3,2	19,7
	– Cukup tidak dilibatkan	0	0
	– Tidak dilibatkan sama sekali		

No	Dimensi	RSUD Haji Makassar (%)	RS Stella Maris (%)
1	<b>Pendaftaran Rumah Sakit</b>		
	Baik	52,7	51,6
	Kurang Baik	47,3	48,4
2	<b>Informasi Dan Komunikasi</b>		
	Baik	97,3	95,3
	Kurang Baik	2,7	4,7
3	<b>Kondisi Ruang Perawatan</b>		
	Baik	97,3	88,8
	Kurang Baik	2,7	11,2
4	<b>Dukungan Emosional</b>		
	Baik	88,9	71,3
	Kurang Baik	11,2	28,7
5	<b>Pelayanan Dokter</b>		
	Baik	75,5	97,8
	Kurang Baik	24,5	2,1
6	<b>Pelayanan Perawat</b>		
	Baik	97,4	84,6
	Kurang Baik	2,7	15,4
7	<b>Koordinasi Pelayanan</b>		
	Baik	74	86,1
	Kurang Baik	26,1	13,8
8	<b>Manajemen Obat</b>		
	Baik	76,6	93,1
	Kurang Baik	23,4	6,9
9	<b>Keterlibatan Keluarga dan Teman</b>		
	Baik	62,8	75,5
	Kurang Baik	37,2	24,5



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

Nomor : 1590/S.01/PTSP/2020  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.  
 1. Direktur RSUD Haji Makassar  
 2. Direktur RS Stella Maris Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 2591/UN4.14.1/PT.01.40/2020 tanggal 03 Maret 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MEUTIA DIENUL ANANDYA**  
 Nomor Pokok : K11116519  
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
 Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN RAWAT INAP RSUD HAJI MAKASSAR DENGAN RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 23 Maret s/d 30 April 2020

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada tanggal : 04 Maret 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
 Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
 PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**Ir. IFFAH RAFIDA DJAFAR, ST., MT.**  
 Nip : 19741021 200903 2 001

Tembusan Yth  
 1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar,  
 2. Peringgal.

SIMAP PTSP 04-03-2020



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231



## RIWAYAT HIDUP



Nama : Meutia Dienul Anandyta  
 NIM : K111 16 519  
 TTL : Ujung Pandang, 10 Januari 1997  
 Agama : Islam  
 Alamat : Modern Estate De Green Blok HC 12  
 No. Hp : 082220006902  
 Email : [Meutiaanandyta@gmail.com](mailto:Meutiaanandyta@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan :

1. Playgroup Budi Mulia Dua
2. SD Budi Mulia Dua
3. SMP Budi Mulia Dua
4. SMA Internasional Budi Mulia Dua
5. Universitas Hasanuddin Fakultas Kesehatan Masyarakat Jurusan Manajemen Rumah Sakit

### Riwayat Organisasi :

1. Organizing Committe Vice President of Partnership of Heroes For Life Project AIESEC Unhas
2. Vice President Physical Attraction of Global Volunteer AIESEC Unhas