

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A., Mita, & Yulanda, N. A. (2019). Penerapan Metode Service Excellence dan Service Quality untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan diruang Rawat Inap Rumah Sakit:Literatur Review. *Jurnal Borneo Cendekia*, 3(2), 40–46.
- Anonim. (2008). *Management Kualitas Pelayanan Prima*. PT Pinter Konsultama.
- Ariani, A., Rahyuda, K., & Suprapti, N. W. S. (2016). Pengaruh Anteseden Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(10). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/%0AEEB/article/view/23824>.
- Arif, L. S. M. (2006). *Hubungan Kepuasan Komunikasi dengan Komitmen terhadap Organisasi di Kalangan Pekerja Teknikal: Kajian Kes di Flextronics International Senai*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Asih, E. M., Hermawan, D., & Pribadi, T. (2020). Persepsi Perawat Terhadap Upaya Pelayanan Prima di Rumah Sakit. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 310–320. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.1401>
- Atik, A., & Katmini. (2022). Nurses' Experience in Providing Excellent Service to Patients Very Important Person at Panti Nirmala Hospital. *ENDLESS: International Journal of Future Studies*, 5(1), 142–152. <https://doi.org/10.54783/endlessjournal.v5i1.43>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Barata, A. A. (2016). *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Barr, K., & Breindel, C. (1995). *Ambulatory Care, Health Care Administration Principles, Practises, Structure, and Delivery* (2nd Ed). Aspen Publisher. Inc.
- Bates, K., Bates, H., & Johnston, R. (2003). Linking service to profit: the business case for service excellence. *International Journal of Service Industry Management*, 14(2), 173–183.
- Catherine De Vrye. (1997). *Good Service Is Good Bussiness*. PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Chairunnisa, & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9–27.
- Crouch, C. D. (2013). *The Excellent Experience: A Blueprint for Organizational, Team, and Individual Success*. iUniverse.
- Damara, D., & Rahmatika, C. (2020). Analisis Beban Kerja Tenaga Filling Rekam Medis (Studi Kasus Klinik Medika Sainatika). *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 11(1), 27–32.
- Daryanti, & Sugiarsi, S. (2016). *Analisis Kelengkapan Pengisian Formulir*

- Persetujuan Tindakan Kedokteran Kasus Bedah Mayor di RSUD Ambarawa*. 14–23.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP)*, 73–79.
- Diyanto, A. C., Anwar, & Rahayu, J. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Hotel Rosali Situbondo. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember*, 1–14.
- Endarini, S. (2001). *Pelayanan Prima*. Kanwil Departemen Kesehatan Propinsi DIY.
- Finance, D. (2021). *Setahun, Orang RI Habiskan Rp 100 Triliun Berobat ke Luar Negeri*. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4438431/setahun-orang-ri-habiskan-rp-100-triliun-berobat-ke-luar-negeri>
- Gouthier, M., Giese, A., & Bartl, C. (2012). No Title. *Managing Service Quality: An International Journal*, 22(5), 447–464. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09604521211281378>
- Gunawan, A., Wahyuni, N., & Utami, A. S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Krakatau Medika Hospital. *Journal of Integrated System*, 3(1), 26–39. <https://doi.org/10.28932/jis.v3i1.2490>
- Hamdani, D., Saepuddin, Rudolf, R., & Purnomo, M. (2019). Application Importance Performance Analysis in Assessing the Quality of Education Services in West Java Province. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(2), 157–170.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hariadi, B., & Meilina, S. (2022). Pelayanan Prima Pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara (Rst) Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 1(2), 57–66. <https://doi.org/10.55850/symbol.v1i2.13>
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT Elex Media Komputindo.
- Hidayat, R., & Basit, A. (2018). Pengaruh Service Excellence terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air. *Nyimak (Journal of Communication)*, 2(1), 17–35. <https://doi.org/10.31000/nyimak.v2i1.739>
- Husein, U. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (11th ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Irawati, N. (2019). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Terapan Visitor Management Di Kawasan Candi Prambanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Journal of Tourism and Economic*, 2(1), 48–56. <https://doi.org/10.36594/jtec.v2i1.11>
- Irmawati. (2014). *Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit: Buku Ajar: Pedoman Praktis S1 Administrasi Rumah Sakit*. Institut Ilmu Kesehatan-University Press.
- Krowinski, W. J. (1996). *Measuring and Managing Patient Satisfaction*. American

Hospital Publishing Inc.

- Kurniana. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta Tahun 2008*. Universitas Indonesia.
- Kurniawan, A. (2006). *Analisis Pengaruh Faktor Customer Relationship Marketing Terhadap Sikap Pasien Lama Untuk Membangun Hubungan Jangka Panjang Dengan Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit William Booth Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Lassere. (2010). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Lemeshow, S., Jr., D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah Mada University Press.
- Lestari, H. (2021). Pelayanan Prima pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Jawa (Studi di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya, dan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 55–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i1.11545>
- Lukman, S. (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. (1998). SERV*OR: A managerial measure of organizational service-orientation. *Journal of Retailing*, 74(4), 455–489.
- Maidin, A. (2001). *Analisis Biaya Satuan dan Penyesuaian Tarif Pelayanan Rumah Sakit*. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan. FKM-Unhas.
- Maris, H. & M. R. S. S. (2021). *Laporan Marketing Internal*.
- Maris, H. & M. R. S. S. (2022). *Laporan Marketing Internal*.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.51977/sainsm.v4i1.660>
- Medis, R. R. S. S. M. (2022). *Data Rekam Medis*.
- Mega, M. Y. S., Nadapdap, T. P., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. *Journal Health & Science; Gorontalo Journal Health and Science Community*, 4(2), 76–91.
- Minaria, & Sitorus, P. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Ners Indonesia*, 7(2), 54–64. <http://36.91.220.51/ojs/index.php/JNI/article/view/97>
- Nastiti, Sudalhar, & Nurillah, F. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *JHS: Journal Hospital Science*, 3(1), 50–57.
- Notoatmodjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nst, N. A. F. (2021). *Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Pasien di Rumah Sakit Dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utama.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas

- Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis * (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institusi Teknologi Nasional*, 3(1), 221–231.
- Pahlevi, W. (2009). *Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap di Unit Admisi RSUD Budhi Asih Jakarta Timur Tahun 2009*. Universitas Indonesia.
- Pertiwi, S. P., & Sugianto, Z. (2014). *Analisa Kuantitatif dan Kualitatif Ketidaklengkapan Pengisian Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Inap pada Penyakit Diare di RS. Permata Medika Semarang Periode Triwulan I Tahun 2014*.
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartani, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ikesma*, 16(1), 27–35.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(1), 30–44. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.587>
- Puspaningtyas, W., & Andayani, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSU Hasanah Graha Afiah Depok. *Jurismata*, 2(2), 217–226.
- Rahmatiq, C., Ropendi, P., & Widuri, N. E. (2020). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo*. 540–549.
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA). *Forum Ekonomi*, 23(3), 431–441.
- Riduwan, & Akdon. (2010). *Rumus Dan Data Dalam Analisis Data Statika*. Alfabeta.
- Rohayani, L., Inayah, I., Shoumi, A. S., & Praghlapati, A. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 42–46. <https://doi.org/10.24929/jik.v5i1.935>
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2020). *Manajemen Rumah Sakit*. Zifatama Jawa.
- Setyobudi, & Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Simamora, J. M., & Yusmalinda. (2021). Pengaruh Service Excellence Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cv Bersinar Pematangsiantar. *Journal of Management Sciences*, 1(1), 9–19. <http://jurnal.stiesultanagung.ac.id/index.php/strategic/article/view/3>
- Sinollah. (2020). Service Excellence Rumah Sakit Amalia dan HVA Pare, Kediri.

- Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 5(2), 164–172.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.460>
<http://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/dialektika>
- Sinulingga, D., Batubara, S., Sembiring, A., & Fatikhus, A. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dolok Masihul Tahun 2021. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 4(1), 86–96.
<https://doi.org/10.36656/jpkpsy.v4i1.771>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1), 63–76.
- Sodik, M. A., Suprpto, S. I., & Pangesti, D. (2013). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai di Rsum Orpeha Tulungagung. *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 24–32.
- Suasnawa, I. G., & Gorda, A. A. N. E. S. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima dan Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan dan Kepercayaan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(1), 56–74.
- Sudarma, M. (2018). *Sosiologi untuk Kesehatan*. Salemba Medika.
- Sudjarwo, & Basrowi. (2009). *Manajemen Penelitian Sosial*. CV. Mandar Maju.
- Sugiono, Noerdjanah, & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 1–61.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharto, S. (2019). *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintah Daerah Propinsi Bengkulu dalam bidang kesehatan (2018): Studi Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah di Wilayah Bengkulu*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta.
- Supriyanto, & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi Offset.
- Suryawati, C. (2014). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(4), 189–194.
- Syur'an, N. O., & Ma'ruf. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Kasus Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND. *Seiko: Journal of Management and Business*, 3(3), 353–363.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2003). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset.
- Tonis, M., & Husfaudin, R. (2020). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Prima Diruang Rawat Inap Kelas II dan III Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 2020, 1–7.
- Toruan, E. M. L. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)

- Tahun 2017. *Prima Husada Cipta*, 1(2), 6–38.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 7–19.
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2) SE-Articles, 111–117. <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/206>
- William, J. (1994). *Hospital Management In The Tropics and Subtropics*. Mc Millan Education Ltd.
- Winarno, H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160.
- Wirtz, J., & Heracleous, L. (2012). *Singapore Airlines: Managing Human Resources for Cost-Effective Service Excellence*.
- Yeni, I., & Budi, S. C. (2017). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 53–62. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27570>
- Yudha, A. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Informed Consent

Persetujuan Menjadi Responden

Setelah Bapak/Ibu/Saudara/i membaca maksud dan kegiatan penelitian diatas, maka saya mohon untuk mengisi nama dan tanda tangan di bawah ini. Saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu Saudara/i untuk ikut serta di dalam penelitian ini.

Nama :.....
Alamat :.....
No. Telp :.....

Makassar, 2023

Yang Membuat Pernyataan

(.....)

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN



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

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Tiara Muflihah, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Departemen Manajemen Rumah Sakit, akan mengadakan penelitian mengenai ***“Gambaran Service Excellence di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023”***. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran *service excellence* mengenai kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota 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 Bapak/Ibu/Saudara/i yang bersangkutan merasa tidak sanggup untuk melanjutkan dikarenakan kesehatan yang kembali terganggu maka pengisian kuesioner 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.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat Saya,

Hari/Tanggal Wawancara:

A. IDENTITAS RESPONDEN	
1.	Nama:
2.	Umur:
3.	Jenis Kelamin: a. Laki-laki a. Perempuan
4.	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
5.	Pekerjaan: a. PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD b. Pegawai Swasta c. Wiraswasta d. Ibu Rumah Tangga e. Petani f. Buruh g. Tidak Bekerja
6.	Sumber Pembiayaan: a. JKN PBI b. JKN Non PBI c. Umum/Pribadi d. Asuransi Swasta e. Perusahaan/Instansi/Kerjasama f. Lainnya:
7.	Jenis Poliklinik: a. Poli Umum b. Poli Interna Umum c. Poli Sub Spesialis Interna d. Poli Paru-paru e. Poli Anak f. Poli THT g. Poli Saraf h. Poli Mata i. Poli Kulit & Kelamin

	<ul style="list-style-type: none">j. Poli Gigik. Poli Psikiatril. Poli Jantungm. Poli Kebidanan/Kandungann. Poli Rehabilitasi Mediko. Poli Bedah Umump. Poli Sub Spesialis Bedahq. Poli Anastesir. Poli Gizis. Poli KIA
8.	<p>Sesuai dengan kunjungan kali ini, sudah berapa kalikah Anda berkunjung atau melakukan pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit ini?</p> <ul style="list-style-type: none">a. 2 kalib. 3 kalic. 4 kalid. Lebih dari 4 kali

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Kuesioner berikut ini berisi pertanyaan tentang **kenyataan dan harapan yang diperoleh** dari Bapak, Ibu, Saudara/I terhadap pelayanan prima di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.
2. Setiap pertanyaan cukup dijawab dengan mencentang jawaban pada kotak yang tersedia.

A.	Kemampuan		
1	Dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
2	Dokter/perawat/petugas kesehatan sungguh-sungguh dalam memeriksa pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
3	Dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan sabar dalam menghadapi keluhan kesah pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
4	Dokter/perawat/petugas kesehatan menjelaskan terkait dengan penyakit, dan pengobatan yang akan dijalani pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik

B. Sikap			
5	Dokter/perawat/petugas kesehatan/ non kesehatan melayani pasien dengan sabar	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
6	Dokter/perawat/petugas kesehatan/ non kesehatan melayani pasien dengan sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
7	Dokter/perawat/petugas kesehatan/ non kesehatan menghargai pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
8	Dokter/perawat/petugas kesehatan/ non kesehatan menyapa dan tersenyum pada pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
C. Penampilan			
9	Penampilan fisik pakaian dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan rapi dan bersih dalam melayani pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
10	Dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan berpenampilan menarik dan wangi	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
11	Penampilan fisik dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan enak	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik

	dipandang dan tidak berlebihan dalam melayani pasien	<input type="checkbox"/> Sangat tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik	
12	Gestur tubuh dan raut muka dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
D. Perhatian			
13	Dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan memenuhi kebutuhan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
14	Dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan memberikan informasi yang jelas	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
15	Dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan memakai bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
16	Dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan perhatian terhadap keluhan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
17	Dokter/perawat menyapa nama, menanyakan kabar dan keadaan pasien sebelum memulai pemeriksaan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik

E.	Tindakan		
18	Dokter/perawat/petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
19	Dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan cepat tanggap apabila terdapat keluhan dari pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
20	Dokter/perawat/petugas kesehatan memberikan informasi yang lengkap dan jelas terkait penyembuhan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
21	Petugas tidak membuat pasien menunggu terlalu lama	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
22	<i>Security</i> memberikan perhatian dan membantu saat pasien datang	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
F.	Tanggung jawab		
23	Dokter datang tepat waktu dan tidak terlambat dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
24	Dokter/perawat/petugas kesehatan/non kesehatan menjawab pertanyaan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik

	dengan jelas dan penuh keyakinan		
25	Dokter/perawat/petugas kesehatan selalu menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker, dan sarung tangan saat memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
26	Dokter/perawat/petugas kesehatan hati-hati dalam melakukan setiap tindakan pemeriksaan dan perawatan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
27	<i>Security</i> memberikan rasa aman kepada pasien ketika berobat	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik

LAMPIRAN 3

LEMBAR PERBAIKAN PROPOSAL



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
*Jln. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/*

LEMBAR PERBAIKAN SEMINAR USULAN PENELITIAN

Nama : Tiara Muflihah
NIM : K011191122
Hari/Tgl : Jum'at, 17 Maret 2023
Pukul : 10.30 – 12.00 Wita
Bagian : Manajemen Rumah Sakit
Judul Skripsi : Gambaran *Service Excellence* Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023

No	Nama Dosen	Hal-hal Yang Perlu diperbaiki	Halaman Sebelum Perbaikan	Halaman Setelah Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Adelia U Ady Mangilep, SKM., MARS	- Di latar belakang, jelaskan dimensi yang akan digunakan pada penelitian terdahulu di pelayanan kesehatan - Gunakan satu teori pada kerangka konsep - Hapus metode IPA pada judul dan tinjauan pustaka	69	7 55	<i>Adeli</i>
2.	Rini Anggraeni, SKM., M.Kes	- Tambahkan sumber tabel - Buat alasan		11	<i>Rini</i>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
*Jln. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/*

		ilmiah mengapa <i>service excellence</i> perlu digambarkan lebih awal di rumah sakit			
3.	Dr. Irwandy, SKM., M.ScPH., M.Kes	- Gunakan latar belakang yang lebih mendesak untuk diteliti - Hapus metode IPA di tujuan khusus - Hapus variabel kenyamanan		7 11 69	10 12 55 <i>Rini</i>
4.	Dian Saputra Marzuki, SKM., M.Kes	- Jelaskan kenapa menggunakan metode IPA untuk meneliti <i>service excellence</i> - Jelaskan kenapa memilih rawat jalan RS Stella Maris - Jelaskan kenapa memilih			9 10 11 <i>Rini</i>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
*Jln. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/*

		<i>service excellence</i> dengan masalah yang ada - Jelaskan kenapa menggunakan teori dan variabel untuk diteliti		7	
		- Tambahkan gambaran hasil penelitian menggunakan metode IPA		8	
		- Jelaskan dengan lebih detail dan teknis definisi operasional	70	56	
		- Tampilkan rumus menentukan sampel dan cara hitungnya.	77	63	

Makassar, 3 Mei 2023

Pembimbing I,

Adeli
Adelia U Ady Mangilep, SKM., MARS
NIP. 19820818 201504 2 003

LAMPIRAN 4

SURAT PENELITIAN DARI KAMPUS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

Nomor : 21552/UN4.14.8/PK.01.06/2023
Lampiran : Satu Lembar
Hal : Izin Penelitian

8 Mei 2023

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan
di-Makassar

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Sehubungan dengan itu, kami mohon kiranya bantuan Bapak dapat memberikan izin untuk penelitian kepada:

Nama mahasiswa : TIARA MUFLIAH
Nomor Pokok : K011191122
Program Studi : S1 - Kesehatan Masyarakat
Departemen : Manajemen Rumah Sakit
Judul Penelitian : Gambaran *Service Excellence* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023.
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar
Tim Pembimbing : 1. Adelia U. Ady Mangilep, S.KM.,MARS
2. Rini Anggraeni, S.KM.,M.Kes

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, kami sampaikan banyak terima kasih.

Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Dr. Hasnawati Amqam, SKM.,M.Sc
NIP 19760418 200501 2 001

Tembusan :

1. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
2. Kepala Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan
3. Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

Nomor : 22691/UN4.14.1/PT.01.04/2023
Lampiran : 1 (satu) rangkap
Hal : Izin Uji Validitas Kuesioner

20 Juni 2023

Yth. Direktur Rumah Sakit Islam Faisal
di-Makassar

Dengan hormat, kami ajukan mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi.

Untuk melaksanakan penelitian ini, mahasiswa tersebut di bawah ini diharuskan melakukan Uji Validitas Kuesioner yang berkaitan dengan "Gambaran Service Excellence Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023.". Sebelum melakukan penelitian, maka kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan izin untuk melakukan Uji Validitas Kuesioner. Adapun mahasiswa tersebut :

Nama Mahasiswa	: TIARA MUFLIAH
NIM	: K011191122
Departemen	: Manajemen Rumah Sakit
Program Studi	: S1 - Kesehatan Masyarakat
Fakultas	: Kesehatan Masyarakat
Judul Penelitian	: Gambaran Service Excellence Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik, disampaikan terima kasih

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan



Dr. Wahiduddin, S.KM.,M.Kes.
NIP 19760407 200501 1 004

Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
3. Kepala Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan
4. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN 5

SURAT REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jln.Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 3678/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal : 22 Mei 2023

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No.Protokol	11523051113	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Tiara Muflihah	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Gambaran Service Excellence di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	11 Mei 2023
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	11 Mei 2023
Tempat Penelitian	Jalan Rumah Sakit Stella Maris		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 22 Mei 2023 Sampai 22 Mei 2024	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan 	
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan 	

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Lapor SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



LAMPIRAN 6

SURAT PENELITIAN DARI PTSP



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

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

Nomor : **16450/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.
Lampiran : - Direktur RS Stella Maris Makassar
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 21552/UN4.14.8/PK.01.06/2023 tanggal 08 Mei 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **TIARA MUFLIAH**
Nomor Pokok : **K011191122**
Program Studi : **Kesehatan Masyarakat**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km. 10. Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" GAMBARAN SERVICE EXCELLENCE DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT STELLA MARIS KOTA MAKASSAR TAHUN 2023 "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **16 Mei s/d 16 Juli 2023**

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 12 Mei 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MUDA**
Nip : **19690717 199112 1002**

Tembusan Yth

1. Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

LAMPIRAN 7

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN

Item	Pearson Correlation	Sig.	r-tabel	Keterangan
A. Kemampuan				
X1.1	,691**	,000	0,279	Valid
X1.2	,480**	,000	0,279	Valid
X2.1	,377**	,007	0,279	Valid
X2.2	,704**	,000	0,279	Valid
X3.1	,545**	,000	0,279	Valid
X3.2	,718**	,000	0,279	Valid
X4.1	,516**	,000	0,279	Valid
X4.2	,495**	,000	0,279	Valid
B. Sikap				
X5.1	,532**	,000	0,279	Valid
X5.2	,519**	,000	0,279	Valid
X6.1	,621**	,000	0,279	Valid
X6.2	,691**	,000	0,279	Valid
X7.1	,677**	,000	0,279	Valid
X7.2	,576**	,000	0,279	Valid
X8.1	,654**	,000	0,279	Valid
X8.2	,587**	,000	0,279	Valid
C. Penampilan				
X9.1	,677**	,000	0,279	Valid
X9.2	,664**	,000	0,279	Valid
X10.1	,410**	,003	0,279	Valid
X10.2	,402**	,004	0,279	Valid
X11.1	,704**	,000	0,279	Valid
X11.2	,704**	,000	0,279	Valid
X12.1	,691**	,000	0,279	Valid
X12.2	,664**	,000	0,279	Valid
D. Perhatian				
X13.1	,691**	,000	0,279	Valid
X13.2	,691**	,000	0,279	Valid
X14.1	,677**	,000	0,279	Valid
X14.2	,576**	,000	0,279	Valid
X15.1	,677**	,000	0,279	Valid
X15.2	,677**	,000	0,279	Valid

X16.1	,704**	,000	0,279	Valid
X16.2	,578**	,000	0,279	Valid
X17.1	,650**	,000	0,279	Valid
X17.2	,598**	,000	0,279	Valid
E. Tindakan				
X18.1	,588**	,000	0,279	Valid
X18.2	,677**	,000	0,279	Valid
X19.1	,786**	,000	0,279	Valid
X19.2	,691**	,000	0,279	Valid
X20.1	,704**	,000	0,279	Valid
X20.2	,665**	,000	0,279	Valid
X21.1	,519**	,000	0,279	Valid
X21.2	,342**	,015	0,279	Valid
X22.1	,691**	,000	0,279	Valid
X22.2	,691**	,000	0,279	Valid
F. Tanggung Jawab				
X23.1	,529**	,000	0,279	Valid
X23.2	,326**	,021	0,279	Valid
X24.1	,677**	,000	0,279	Valid
X24.2	,677**	,000	0,279	Valid
X25.1	,677**	,000	0,279	Valid
X25.2	,576**	,000	0,279	Valid
X26.1	,691**	,000	0,279	Valid
X26.2	,664**	,000	0,279	Valid
X27.1	,677**	,000	0,279	Valid
X27.2	,565**	,000	0,279	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan software SPSS

LAMPIRAN 8**PERHITUNGAN SKOR TINGKAT KEPENTINGAN
DAN KINERJA RESPONDEN**

NO.	TINGKAT KEPENTINGAN					TINGKAT KINERJA				
	STP	TP	P	SP	Total Skor	STB	TB	B	SB	Total Skor
A1	0	2	16	324	1348	0	4	33	305	1327
A2	0	1	8	333	1358	0	0	20	322	1348
A3	0	0	2	340	1354	0	2	27	313	1337
A4	0	1	9	332	1357	0	1	23	318	1343
B1	0	0	5	337	1363	0	2	20	320	1344
B2	0	0	11	331	1357	0	3	24	315	1338
B3	0	1	6	335	1360	0	1	19	322	1347
B4	0	0	12	330	1356	0	3	28	311	1334
C1	0	1	19	322	1347	0	0	24	318	1344
C2	0	3	56	283	1306	1	7	80	254	1271
C3	1	1	15	325	1348	0	1	26	315	1340
C4	0	0	14	328	1354	0	3	14	325	1348
D1	0	0	9	333	1359	0	1	16	325	1350
D2	0	1	7	334	1359	0	1	16	325	1350
D3	0	0	8	334	1360	0	1	17	324	1349
D4	0	0	10	332	1358	0	2	16	324	1348
D5	0	1	14	327	1352	0	2	15	325	1349
E1	0	0	14	328	1354	0	1	15	326	1351
E2	0	1	9	332	1357	0	2	12	328	1352
E3	0	0	8	334	1360	0	3	22	317	1340
E4	0	0	236	106	1132	0	0	293	49	1075
E5	1	1	26	314	1337	0	1	42	299	1324
F1	0	0	253	89	1115	1	10	195	136	1150
F2	0	0	9	333	1359	0	1	12	329	1354
F3	0	3	11	328	1351	0	1	19	321	1345
F4	0	0	6	336	1362	0	2	16	324	1348
F5	0	0	13	329	1355	0	1	18	323	1348

LAMPIRAN 9**DISTRIBUSI PERHITUNGAN SKOR TINGKAT KEPENTINGAN
RESPONDEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS STELLA MARIS
KOTA MAKASSAR TAHUN 2023**

No	Atribut	Total Skor Atribut	Rataan Skor Atribut
1.	A1 (Pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit)	1348	3,94
2.	A2 (Sungguh-sungguh dalam memeriksa pasien)	1358	3,97
3.	A3 (Sabar dalam menghadapi keluhan kesah pasien)	1354	3,96
4.	A4 (Menjelaskan terkait dengan penyakit, dan pengobatan yang akan dijalani pasien)	1357	3,97
5.	B1 (Melayani pasien dengan sabar)	1363	3,99
6.	B2 (Melayani pasien dengan sopan dan ramah)	1357	3,97
7.	B3 (Menghargai pasien)	1360	3,98
8.	B4 (Menyapa dan tersenyum pada pasien)	1356	3,96
9.	C1 (Penampilan fisik pakaian rapi dan bersih dalam melayani pasien)	1347	3,94
10.	C2 (Berpenampilan menarik dan wangi)	1306	3,82
11.	C3 (Penampilan fisik enak dipandang dan tidak berlebihan dalam melayani pasien)	1348	3,94
12.	C4 (Gestur tubuh dan raut muka tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan)	1354	3,96
13.	D1 (Memenuhi kebutuhan pasien)	1359	3,97
14.	D2 (Memberikan informasi yang jelas)	1359	3,97
15.	D3 (Memakai bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh pasien)	1360	3,98
16.	D4 (Perhatian terhadap keluhan pasien)	1358	3,97
17.	D5 (Menyapa nama, menanyakan kabar dan keadaan pasien sebelum memulai pemeriksaan)	1352	3,95

No	Atribut	Total Skor Atribut	Rataan Skor Atribut
18.	E1 (Mendengarkan keluhan pasien dengan seksama)	1354	3,96
19.	E2 (Cepat tanggap apabila terdapat keluhan dari pasien)	1357	3,97
20.	E3 (Memberikan informasi yang lengkap dan jelas terkait penyembuhan pasien)	1360	3,98
21.	E4 (Tidak membuat pasien menunggu terlalu lama)	1132	3,31
22.	E5 (<i>Security</i> memberikan perhatian dan membantu saat pasien datang)	1337	3,91
23.	F1 (Dokter datang tepat waktu dan tidak terlambat dalam memberikan pelayanan)	1115	3,26
24.	F2 (Menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan penuh keyakinan)	1359	3,97
25.	F3 (Selalu menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker, dan sarung tangan saat memberikan pelayanan)	1351	3,95
26.	F4 (Hati-hati dalam melakukan setiap tindakan pemeriksaan dan perawatan)	1362	3,98
27.	F5 (<i>Security</i> memberikan rasa aman kepada pasien ketika berobat)	1355	3,96
Total Keseluruhan		36.078	105,49
Rataan Skor Tingkat Kepentingan			3,91

LAMPIRAN 10**DISTRIBUSI PERHITUNGAN SKOR TINGKAT KINERJA RESPONDEN
DI INSTALASI RAWAT JALAN RS STELLA MARIS KOTA MAKASSAR
TAHUN 2023**

No	Atribut	Total Skor Atribut	Rataan Skor Atribut
1.	A1 (Pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit)	1327	3,88
2.	A2 (Sungguh-sungguh dalam memeriksa pasien)	1348	3,94
3.	A3 (Sabar dalam menghadapi keluhan kesah pasien)	1337	3,91
4.	A4 (Menjelaskan terkait dengan penyakit, dan pengobatan yang akan dijalani pasien)	1343	3,93
5.	B1 (Melayani pasien dengan sabar)	1344	3,93
6.	B2 (Melayani pasien dengan sopan dan ramah)	1338	3,91
7.	B3 (Menghargai pasien)	1347	3,94
8.	B4 (Menyapa dan tersenyum pada pasien)	1334	3,90
9.	C1 (Penampilan fisik pakaian rapi dan bersih dalam melayani pasien)	1344	3,93
10.	C2 (Berpenampilan menarik dan wangi)	1271	3,72
11.	C3 (Penampilan fisik enak dipandang dan tidak berlebihan dalam melayani pasien)	1340	3,92
12.	C4 (Gestur tubuh dan raut muka tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan)	1348	3,94
13.	D1 (Memenuhi kebutuhan pasien)	1350	3,95
14.	D2 (Memberikan informasi yang jelas)	1350	3,95
15.	D3 (Memakai bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh pasien)	1349	3,94
16.	D4 (Perhatian terhadap keluhan pasien)	1348	3,94
17.	D5 (Menyapa nama, menanyakan kabar dan keadaan pasien sebelum memulai pemeriksaan)	1349	3,94

18.	E1 (Mendengarkan keluhan pasien dengan seksama)	1351	3,95
19.	E2 (Cepat tanggap apabila terdapat keluhan dari pasien)	1352	3,95
20.	E3 (Memberikan informasi yang lengkap dan jelas terkait penyembuhan pasien)	1340	3,92
21.	E4 (Tidak membuat pasien menunggu terlalu lama)	1075	3,14
22.	E5 (<i>Security</i> memberikan perhatian dan membantu saat pasien datang)	1324	3,87
23.	F1 (Dokter datang tepat waktu dan tidak terlambat dalam memberikan pelayanan)	1150	3,36
24.	F2 (Menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan penuh keyakinan)	1354	3,96
25.	F3 (Selalu menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker, dan sarung tangan saat memberikan pelayanan)	1345	3,93
26.	F4 (Hati-hati dalam melakukan setiap tindakan pemeriksaan dan perawatan)	1348	3,94
27.	F5 (<i>Security</i> memberikan rasa aman kepada pasien ketika berobat)	1348	3,94
Total Keseluruhan		35.754	104,54
Rataan Skor Tingkat Kinerja			3,87

LAMPIRAN 11**PERHITUNGAN TINGKAT KESESUAIAN ATRIBUT METODE IPA DI
INSTALASI RAWAT JALAN RS STELLA MARIS KOTA MAKASSAR
TAHUN 2023**

No	Atribut	Total Skor Tingkat Kepentingan	Total Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian Atribut (%)	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)
1.	A1 (Pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit)	1348	1327	98,44	98,85
2.	A2 (Sungguh-sungguh dalam memeriksa pasien)	1358	1348	99,26	
3.	A3 (Sabar dalam menghadapi keluhan kesah pasien)	1354	1337	98,74	
4.	A4 (Menjelaskan terkait dengan penyakit, dan pengobatan yang akan dijalani pasien)	1357	1343	98,97	
5.	B1 (Melayani pasien dengan sabar)	1363	1344	98,61	98,66
6.	B2 (Melayani pasien dengan sopan dan ramah)	1357	1338	98,60	
7.	B3 (Menghargai pasien)	1360	1347	99,04	
8.	B4 (Menyapa dan tersenyum pada pasien)	1356	1334	98,38	
9.	C1 (Penampilan fisik pakaian rapi dan bersih dalam melayani pasien)	1347	1344	99,78	99,02
10.	C2 (Berpenampilan menarik dan wangi)	1306	1271	97,32	
11.	C3 (Penampilan fisik enak dipandang dan tidak berlebihan dalam melayani pasien)	1348	1340	99,41	
12.	C4 (Gestur tubuh dan raut muka tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan)	1354	1348	99,56	

No	Atribut	Total Skor Tingkat Kepentingan	Total Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian Atribut (%)	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)
13.	D1 (Memenuhi kebutuhan pasien)	1359	1350	99,34	99,38
14.	D2 (Memberikan informasi yang jelas)	1359	1350	99,34	
15.	D3 (Memakai bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh pasien)	1360	1349	99,19	
16.	D4 (Perhatian terhadap keluhan pasien)	1358	1348	99,26	
17.	D5 (Menyapa nama, menanyakan kabar dan keadaan pasien sebelum memulai pemeriksaan)	1352	1349	99,78	
18.	E1 (Mendengarkan keluhan pasien dengan seksama)	1354	1351	99,78	98,39
19.	E2 (Cepat tanggap apabila terdapat keluhan dari pasien)	1357	1352	99,63	
20.	E3 (Memberikan informasi yang lengkap dan jelas terkait penyembuhan pasien)	1360	1340	98,53	
21.	E4 (Tidak membuat pasien menunggu terlalu lama)	1132	1075	94,96	
22.	E5 (<i>Security</i> memberikan perhatian dan membantu saat pasien datang)	1337	1324	99,03	
23.	F1 (Dokter datang tepat waktu dan tidak terlambat dalam memberikan pelayanan)	1115	1150	103,14	99,48
24.	F2 (Menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan penuh keyakinan)	1359	1354	99,63	
25.	F3 (Selalu menggunakan Alat Pelindung Diri (APD))	1351	1345	99,56	

No	Atribut	Total Skor Tingkat Kepentingan	Total Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian Atribut (%)	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)
	seperti masker, dan sarung tangan saat memberikan pelayanan)				
26.	F4 (Hati-hati dalam melakukan setiap tindakan pemeriksaan dan perawatan)	1362	1348	98,97	
27.	F5 (<i>Security</i> memberikan rasa aman kepada pasien ketika berobat)	1355	1348	99,48	
Rataan Total (Tingkat Kesesuaian Keseluruhan)					98,96

LAMPIRAN 12

DOKUMENTASI PENELITIAN



LAMPIRAN 13

RIWAYAT HIDUP PENELITI



A. DATA PRIBADI

Nama : Tiara Muflihah
NIM : K011191122
Tempat Tanggal Lahir : Sidrap, 15 April 2001
Alamat : Jl. Dr. Leimena, Kec. Panakkukang, Makassar
Email : tiaramuflihah275@gmail.com
No. Handphone : 085242299062

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 46 Parepare (2007-2013)
2. SMPN 3 Parepare (2013-2016)
3. SMAN 8 Luwu Utara (2016-2019)
4. S1 Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin (2019-2023)

C. RIWAYAT ORGANISASI

1. Koordinator Kesejahteraan Mahasiswa *Hospital Manajement Student Forum* (HMSF) MRS FKM Unhas Periode 2022-2023