

## DAFTAR PUSTAKA

- Ai, Y., Rahman, M. K., Newaz, Md. S., Gazi, Md. A. I., Rahaman, Md. A., Mamun, A. Al, & Chen, X. (2022). Determinants of Patients' Satisfaction and Trust Toward Healthcare Service Environment in General Practice Clinics. *Frontiers in Psychology*, 13, 1–19. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9373924/>
- Amalia, Y., & Prakasa, D. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo. *ADILLA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(2), 38–46. <https://www.e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/adilla/article/view/5817>
- Andayani, S. A., Setiawati, B., & Haerana. (2020). Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(1), 190–202. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3734>
- Anderson, R. T., Weisman, C. S., Camacho, F., Scholle, S. H., Henderson, J. T., & Farmer, D. F. (2007). Women's Satisfaction with Their On-Going Primary Health Care Services: A Consideration of Visit-Specific and Period Assessments. *Health Services Research*, 42(2), 663–681. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2006.00620.x>
- Asmuji. (2014). Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi (2 ed.). Ar-Ruzz Media.
- Baba, A. (2021). Penerapan Pola Sikap Kesopanan dan Keramahan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare [Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) PAREPARE]. Repository IAIN Parepare. <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/3598/>
- Badar, M., & Hajrah. (2022). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Kaizen: Kajian Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Kewirausahaan*, 1(1), 1–9. <https://jpii.upri.ac.id/index.php/jurnalkaizen/article/view/50>
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(116), 1–12. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Bernik, M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's Gym Bandung. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 12(3), 220–238. <https://e-journal.unair.ac.id/JMTT/article/view/13483>
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Erviana, O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal [Skripsi, Universitas Negeri Semarang]. Repository Universitas Negeri Semarang. <http://lib.unnes.ac.id/18365/1.haspreviewThumbnailVersion/7350408026.pdf>
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is The Most Important Factor Affecting Patient Satisfaction – A Study Based on Gamma Coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 1–10. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- 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://journal.maranatha.edu/index.php/jis/article/view/2490>

- Hadipoero, Magdalena, M., & Panuju, R. (2018). Komunikasi Non Verbal Dalam Pelayanan Prima di UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah LISKI (Lingkar Studi Komunikasi)*, 4(1), 13–31. <https://journals.telkomuniversity.ac.id/liski/article/view/1193>
- Haq, F. U. & Rachmat, H. (2020). Penggunaan Google Review Sebagai Penilaian Kepuasan Pengunjung Dalam Pariwisata. *Tornare – Journal of Sustainable Tourism Research*, 2(1), 10-12. <https://doi.org/10.24198/tornare.v2i1.25826>
- Harmen, E. L. (2023). Pelayanan Prima Kesehatan Rumah Sakit dalam Memenuhi Kepuasan Pasien (Literature Review). *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)*, 1(1), 29–36. <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>
- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A., Hwang, J., Sahito, N., & Kanwel, S. (2019). Promoting OPD Patient Satisfaction Through Different Healthcare Determinants: A Study of Public Sector Hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(3719), 1–12. <https://doi.org/10.3390/ijerph16193719>
- Isabella, N. A., Amananti, W., & Maulida, I. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Mengenai Pelayanan Kefarmasian di Klinik Az-Zahra Lebaksiu. *Perpustakaan Politeknik Harapan Bersama*, 7(1), 1–9. <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/parape>
- Joegijantoro, R. (2023). *Teknik Anamnesis yang Efektif dalam Praktek Kedokteran*. WGH Publishing.
- Johnston, R. (2004). Towards a Better Understanding of Service Excellence. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(2/3), 129-133. <http://dx.doi.org/10.1108/09604520410528554>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. (2008). <https://www.regulasip.id/book/9233/read>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576>
- 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 Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 55–72. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/11545>
- 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 and Science; Gorontalo Journal Health & Science Community*, 4(2), 76–91. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/gojhes/article/view/7825>
- Meilina, & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(1), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jab.v11.i1.1-6>
- Muflihah, T. (2023). Gambaran Service Excellence di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023 [Skripsi, Universitas Hasanuddin].
- 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. <https://ejournal.stikesmuhbojonegoro.ac.id/index.php/JHS/article/view/338/264>

- Nurdelima, D., Prayasta, P., & Gunawan, E. (2021). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipedes. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 927–932. <https://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/article/view/160>
- Oisina, I. V., & Osidhi, I. R. V. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 8(1), 129–154. <https://jurnalfdk.uinsby.ac.id/index.php/jki/article/view/242>
- Patodo, J. A., Rampengan, S. H., & Umboh, J. M. L. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Medis di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Intisari Sains Medis*, 11(2), 434–438. <https://isainsmedis.id/index.php/ism/article/view/768>
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 16(1), 27–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Pohan, I. S. (2004). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 7(1), 30–44. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.587>
- Rahmatika, C., Pardede, R., & Widuri, N. E. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. *Seminar Nasional STIKES Syedza Saintika*, 540–549. <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/PSNSYS/article/view/961/696>
- Rehaman, B., & Husnain, M. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in th Private Healthcar Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management*, 4(1:4), 1–8. <https://doi.org/10.4172/2471-9781.100048>
- Rizki, A. A., Ginting, C. N., & Nasution, A. N. (2023). Analisis Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan. *Jurnal Sosial dan Sains*, 3(8), 795–814. <https://sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/view/991>
- Romliyadi, & Isrizal. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Perawatan di Rumah Sakit Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Lentera 'Aisyiyah*, 5(2), 644–652. <https://jurnal.politasumbar.ac.id/index.php/jl/article/view/139/108>
- RSTC. (2023). *Profil RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar*. <https://rstc.co.id/profil>
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit “S.” *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 22–27. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/viewFile/2741/2171>
- Sinollah. (2020). Service Excellent Rumah Sakit Amalia dan HVA Pare, Kediri. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 5(2), 164–172. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.460>
- Siregar, N. S. S. (2020). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Haji Medan. *Inovasi*, 17(1), 21–30. <http://jurnal.bappelitbang.sumutprov.go.id/index.php/inovasi/article/view/191>
- Sondakh, V., Lengkong, F. D. J., & Palar, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(8), 244–253. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/45884>

- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *JIKSH: Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Suasnawa, I. G. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. *Bali Health Journal*, 4(1), 45–51. <http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ/article/view/171>
- Sudarwati, M., & Larasati, D. C. (2019). Analisis Pelayanan Prima Dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), 144–151. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v8i2.1746>
- Suhadi, Maidin, A., Palutturi, S., Bahar, B., Nurmaladewi, & Astuty, E. (2019). Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(4), 400–407. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i4.7894>
- Sukmawati, H., Gusti, T. E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 90–101. <https://ojs.poltekkes-malang.ac.id/index.php/JIKI/article/view/3231>
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran* (2 ed.). CV. Andi Offset.
- Truong, N. T., Dang-Pham, D., Mcclelland, R., & Nkhoma, M. (2020). Exploring the Impact of Innovativeness of Hospitality Service Operation on Customer Satisfaction. *Operations and Supply Chain Management*, 13(3), 307–319. <https://www.journal.oscm-forum.org/publication/article/exploring-the-impact-of-innovativeness-of-hospitality-service-operation-on-customer-satisfaction>
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111–117. <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/206>
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Venakontesa, T., Rasmun, & Kadir, A. (2023). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *SAINTEKES*, 2(2), 135–144. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.65>
- Waslyanti, S., Useng, Y., & Risky, S. (2019). Hubungan Peranan Good Corporate Governance Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Inomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara. *MIRACLE Journal of Public Health*, 2(2), 220–230. <https://journal.fikes-umw.ac.id/index.php/mjph/article/view/108>
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Depok : Raja Grafindo Persada.
- Wulandari, N. (2015). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang [Skripsi, Universitas Negeri Semarang]. Repository Universitas Negeri Semarang. <http://lib.unnes.ac.id/20337/>
- Yusuf, B. A., Ismail, I., & Aminah, S. (2022). Analisis Penerapan Service Excelent Frontliner di BRI Unit Anabanua Kanca Sengkang. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 3(1), 949–959. <http://ojs.lppmuniprima.org/index.php/jangpa>

**Lampiran 1. Formulir Persetujuan Menjadi Responden****INFORMED CONSENT  
PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Setelah Bapak/Ibu/Saudara/i membaca maksud dan kegiatan penelitian ini, 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 dalam penelitian ini.

Nama : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

No. Telp : \_\_\_\_\_

Makassar, 2024  
Yang Membuat Pernyataan

( \_\_\_\_\_ )

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN



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

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Perkenalkan saya Claudia Gracelia Putri Aryento, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Departemen Manajemen Rumah Sakit akan mengadakan penelitian mengenai "Hubungan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Tadjuddin Chalid Makassar". Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid 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 : \_\_\_\_\_ tahun
3. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Tingkat Pendidikan:
 

<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Pernah Sekolah</li> <li>b. Tidak Tamat SD</li> <li>c. Tamat SD/Sederajat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>d. Tamat SMP/Sederajat</li> <li>e. Tamat SMA/Sederajat</li> <li>f. Perguruan Tinggi/Akademi</li> </ol>
---	---
5. Pekerjaan:
 

<ol style="list-style-type: none"> <li>a. PNS/TNI.POLRI/BUMN/BUMD</li> <li>b. Pegawai Swasta</li> <li>c. Wiraswasta</li> <li>d. Ibu Rumah Tangga</li> <li>e. Petani</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>f. Buruh</li> <li>g. Pelajar/Mahasiswa</li> <li>h. Tidak Bekerja</li> <li>i. Lainnya : _____</li> </ol>
--	--
6. Jenis Pembayaran:
 

<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pribadi/Umum</li> <li>b. BPJS</li> <li>c. Jamkesda</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>d. Asuransi</li> <li>e. Lainnya : _____</li> </ol>
---	---
7. Jenis Poliklinik yang Dikunjungi:
 

<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Poli Obygn</li> <li>b. Poli Mata</li> <li>c. Poli Bedah</li> <li>d. Poli Bedah Orthopedi</li> <li>e. Poli Bedah Onkologi</li> <li>f. Poli Bedah Vaskuler</li> <li>g. Poli Bedah Digestive</li> <li>h. Poli Bedah Anak</li> <li>i. Poli THT</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>j. Poli Interna</li> <li>k. Poli Saraf</li> <li>l. Poli Paru-Paru</li> <li>m. Poli Kulit Kelamin</li> <li>n. Poli Psikiatri</li> <li>o. Poli Jantung</li> <li>p. Poli Ginjal Hipertensi</li> <li>q. Poli Gigi</li> <li>r. Poli Rehabilitasi Medik</li> </ol>
---	---
8. Sesuai dengan kunjungan kali ini, sudah berapa kalikah Anda berkunjung atau melakukan pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit ini?
 

<ol style="list-style-type: none"> <li>a. 2 kali</li> <li>b. 3 kali</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>c. 4 kali</li> <li>d. Lebih dari 4 kali</li> </ol>
--	---

### B. PELAYANAN PRIMA

Pilihlah jawaban di bawah ini sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan pada instalasi rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dengan pilihan sebagai berikut.

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Ragu

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

No	Pelayanan Prima	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
<b>A</b>	<b>Kemampuan (<i>Ability</i>)</b>					
1	Petugas administrasi mampu menghadapi keluhan pasien.					
2	Perawat mampu menghadapi keluhan pasien.					
3	Petugas administrasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.					
4	Dokter mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.					
5	Perawat mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.					
6	Dokter mampu memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh.					
7	Dokter mampu memberikan penjelasan dengan baik terkait penyakit dan pengobatan yang akan dijalani pasien.					

Sumber: Pratiwi & Putra, 2021

No	Pelayanan Prima	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
<b>B</b>	<b>Sikap (<i>Attitude</i>)</b>					
8	Petugas administrasi selalu bersikap ramah dan sopan terhadap pasien.					
9	Dokter selalu bersikap ramah dan sopan terhadap pasien.					



No	Pelayanan Prima	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
10	Perawat selalu bersikap ramah dan sopan terhadap pasien.					
11	Satpam selalu memberikan sambutan selamat datang pada pasien saat datang ke rumah sakit.					
12	Petugas administrasi selalu memberikan perhatian penuh terhadap pasien serta ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi pasien.					
13	Dokter selalu memberikan perhatian penuh terhadap pasien serta ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi pasien.					
14	Perawat selalu memberikan perhatian penuh terhadap pasien serta ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi pasien.					

Sumber: Mulyani, 2022

No	Pelayanan Prima	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
<b>C</b>	<b>Penampilan (<i>Appearance</i>)</b>					
15	Petugas administrasi berseragam rapi dan bersih dalam melayani pasien.					
16	Dokter berseragam rapi dan bersih dalam melayani pasien.					
17	Perawat berseragam rapi dan bersih dalam melayani pasien.					
18	Petugas administrasi berpenampilan menarik dan wangi.					
19	Dokter berpenampilan menarik dan wangi.					
20	Perawat berpenampilan menarik dan wangi.					

No	Pelayanan Prima	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
21	Alat alat kesehatan yang digunakan bersih dan layak.					

Sumber: Pratiwi & Putra, 2021

No	Pelayanan Prima	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Perhatian (<i>Attention</i>)</b>					
22	Satpam selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan pasien saat datang.					
23	Petugas administrasi selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan pasien.					
24	Perawat selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan pasien.					
25	Petugas administrasi selalu membantu pasien yang menghadapi masalah dalam kegiatan pelayanan.					
26	Perawat selalu membantu pasien yang menghadapi masalah dalam kegiatan pelayanan.					
27	Dokter selalu menjalin hubungan dengan pasien secara baik dan terus menerus, misalnya dengan menyebutkan nama pasien saat bertanya/berbicara.					
28	Petugas administrasi selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan pasien.					
29	Perawat selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan pasien.					
<b>E</b>	<b>Tindakan (<i>Action</i>)</b>					
30	Petugas administrasi memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam					

No	Pelayanan Prima	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
	merespon keluhan pasien.					
31	Petugas administrasi tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani pasien.					
32	Perawat tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani pasien.					
33	Petugas administrasi memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah pasien.					
34	Dokter memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani pasien.					
35	Perawat memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani pasien.					
36	Dokter tidak memilih-milih pasien yang akan dilayani.					

Sumber: Mulyani, 2022

No	Pelayanan Prima	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
<b>F</b>	<b>Tanggung Jawab (Accountability)</b>					
37	Dokter memberikan pelayanan tepat waktu dan tidak terlambat kepada pasien.					
38	Dokter menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan penuh keyakinan.					
39	Perawat menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan penuh keyakinan.					
40	Dokter selalu menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dan lain-lain) saat melakukan pelayanan.					
41	Perawat selalu menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dan lain-lain) saat melakukan pelayanan.					

No	Pelayanan Prima	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
42	Dokter berhati-hati dalam melakukan setiap tindakan pemeriksaan dan perawatan.					
43	Perawat berhati-hati dalam melakukan setiap tindakan pemeriksaan dan perawatan.					

Sumber: Pratiwi & Putra, 2021

### C. KEPUASAN PASIEN

Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberikan ceklis (√) sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan pada instalasi rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dengan pilihan sebagai berikut.

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Netral

2 = Kurang Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

No	Kepuasan Pasien	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
<b>A</b>	<b>Kesesuaian Harapan</b>					
44	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien.					
45	Selama melakukan perawatan, pasien selalu dilayani oleh karyawan yang profesional.					
46	Fasilitas yang ada sesuai dengan harapan, misalnya ruang perawatan yang nyaman.					
<b>B</b>	<b>Kemudahan dalam Memperoleh</b>					
47	Lokasi rumah sakit strategis, sehingga memudahkan pasien untuk datang.					
48	Proses administrasi yang diperlukan mudah dan cepat.					
<b>C</b>	<b>Kesediaan untuk</b>					

No	Kepuasan Pasien	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
	<b>Merekomendasikan</b>					
49	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid karena pelayanan yang baik.					
50	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid karena memiliki peralatan medis yang lengkap.					
51	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid karena fasilitas yang menarik, misalnya ruang poli yang nyaman.					

Sumber: *Erviana, 2013*

## Lampiran 3. Hasil Analisis Data

**Analisis Univariat****Statistics**

		Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jenis Pembayaran	Poliklinik	Jumlah Kunjungan
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

		Ability	Attitude	Appearance	Attention	Action	Accountability	Kepuasan Pasien
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

**Frequency Table****Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-10	10	10.0	10.0	10.0
	11-20	2	2.0	2.0	12.0
	21-30	13	13.0	13.0	25.0
	31-40	18	18.0	18.0	43.0
	41-50	21	21.0	21.0	64.0
	51-60	18	18.0	18.0	82.0
	61-70	13	13.0	13.0	95.0
	71-80	4	4.0	4.0	99.0
	>80	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	46	46.0	46.0	46.0
	Perempuan	54	54.0	54.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perguruan Tinggi	27	27.0	27.0	27.0
SD	2	2.0	2.0	29.0
SMA	57	57.0	57.0	86.0
SMP	1	1.0	1.0	87.0
Tidak Pernah Sekolah	6	6.0	6.0	93.0
Tidak Tamat SD	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buruh	1	1.0	1.0	1.0
IRT	32	32.0	32.0	33.0
Pegawai Swasta	17	17.0	17.0	50.0
Pelajar	10	10.0	10.0	60.0
PNS	7	7.0	7.0	67.0
Tidak Bekerja	19	19.0	19.0	86.0
Wiraswasta	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Jenis Pembayaran**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BPJS	80	80.0	80.0	80.0
Pribadi	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Poliklinik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Anak	10	10.0	10.0	10.0
Gigi Endodonsi	8	8.0	8.0	18.0
Ginjal Hipertensi	6	6.0	6.0	24.0
Interna	26	26.0	26.0	50.0
Mata	8	8.0	8.0	58.0
Obgyn	7	7.0	7.0	65.0
Orthopedi	7	7.0	7.0	72.0
Paru-Paru	7	7.0	7.0	79.0
Rehab Medik	12	12.0	12.0	91.0
Saraf	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Ability**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Prima	72	72.0	72.0	72.0
	Prima	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Attitude**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Prima	78	78.0	78.0	78.0
	Prima	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Appearance**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Prima	75	75.0	75.0	75.0
	Prima	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Attention**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Prima	78	78.0	78.0	78.0
	Prima	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Action**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Prima	74	74.0	74.0	74.0
	Prima	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Accountability**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Prima	71	71.0	71.0	71.0
	Prima	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kepuasan Pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	73	73.0	73.0	73.0
	Sangat Puas	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Distribusi Jawaban Per Pertanyaan Variabel *Ability***

No.	Pertanyaan	SS		S		R		TS		STS	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Petugas administrasi mampu menghadapi keluhan kesah pasien.	11	11,0	64	64,0	25	25,0	0	0	0	0
2.	Perawat mampu menghadapi keluhan kesah pasien.	6	6,0	72	72,0	22	22,0	0	0	0	0
3.	Petugas administrasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.	3	3,0	65	65,0	32	32,0	0	0	0	0
4.	Dokter mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.	7	7,0	61	61,0	32	32,0	0	0	0	0
5.	Perawat mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.	9	9,0	56	56,0	35	35,0	0	0	0	0
6.	Dokter mampu memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh.	5	5,0	57	57,0	38	38,0	0	0	0	0
7.	Dokter mampu memberikan penjelasan dengan baik terkait penyakit dan pengobatan yang akan dijalani pasien.	6	6,0	47	47,0	47	47,0	0	0	0	0

**Distribusi Jawaban Per Pertanyaan Variabel *Attitude***

No.	Pertanyaan	SS		S		R		TS		STS	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Petugas administrasi selalu bersikap ramah dan sopan terhadap pasien.	13	13,0	87	87,0	0	0	0	0	0	0
2.	Dokter selalu bersikap ramah dan sopan terhadap pasien.	13	13,0	87	87,0	0	0	0	0	0	0
3.	Perawat selalu bersikap ramah dan sopan terhadap pasien.	13	13,0	83	83,0	4	4,0	0	0	0	0
4.	Satpam selalu memberikan sambutan selamat datang pada pasien saat datang ke rumah sakit.	0	0	6	6,0	48	48,0	0	0	0	0
5.	Petugas administrasi selalu memberikan perhatian penuh terhadap pasien serta ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi pasien.	0	0	53	53,0	47	47,0	0	0	0	0
6.	Dokter selalu memberikan perhatian penuh terhadap pasien serta ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi pasien.	0	0	36	36,0	64	64,0	0	0	0	0
7.	Perawat selalu memberikan perhatian penuh terhadap pasien serta ikhlas dalam membantu	0	0	33	33,0	67	67,0	0	0	0	0

No.	Pertanyaan	SS		S		R		TS		STS	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	atau melayani kebutuhan informasi pasien.										

**Distribusi Jawaban Per Pertanyaan Variabel Appearance**

No.	Pertanyaan	SS		S		R		TS		STS	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Petugas administrasi berseragam rapi dan bersih dalam melayani pasien.	17	17,0	82	82,0	1	1,0	0	0	0	0
2.	Dokter berseragam rapi dan bersih dalam melayani pasien.	17	17,0	82	82,0	1	1,0	0	0	0	0
3.	Perawat berseragam rapi dan bersih dalam melayani pasien.	17	17,0	81	81,0	2	2,0	0	0	0	0
4.	Petugas administrasi berpenampilan menarik dan wangi.	0	0	21	21,0	79	79,0	0	0	0	0
5.	Dokter berpenampilan menarik dan wangi.	0	0	28	28,0	72	72,0	0	0	0	0
6.	Perawat berpenampilan menarik dan wangi.	0	0	25	25,0	75	75,0	0	0	0	0
7.	Alat kesehatan yang digunakan bersih dan layak.	10	10,0	87	87,0	3	3,0	0	0	0	0

**Distribusi Jawaban Per Pertanyaan Variabel *Attention***

No.	Pertanyaan	SS		S		R		TS		STS	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Satpam selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan pasien saat datang.	0	0	7	7,0	47	47,0	46	46,0	0	0
2.	Petugas administrasi selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan pasien.	6	6,0	86	86,0	8	8,0	0	0	0	0
3.	Perawat selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan pasien.	6	6,0	94	94,0	0	0	0	0	0	0
4.	Petugas administrasi selalu membantu pasien yang menghadapi masalah dalam kegiatan pelayanan.	6	6,0	93	93,0	1	1,0	0	0	0	0
5.	Perawat selalu membantu pasien yang menghadapi masalah dalam kegiatan pelayanan.	5	5,0	85	85,0	9	9,0	1	1,0	0	0
6.	Dokter selalu menjalin hubungan dengan pasien secara baik dan terus menerus, misalnya dengan menyebutkan nama pasien saat bertanya/berbicara.	0	0	11	11,0	67	67,0	22	22,0	0	0
7.	Petugas administrasi selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan pasien.	6	6,0	93	93,0	1	1,0	0	0	0	0
8.	Perawat selalu bersedia	6	6,0	90	90,0	4	4,0	0	0	0	0

No.	Pertanyaan	SS		S		R		TS		STS	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	meluangkan waktu menanggapi permintaan pasien.										

**Distribusi Jawaban Per Pertanyaan Variabel *Action***

No.	Pertanyaan	SS		S		R		TS		STS	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Petugas administrasi memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pasien.	20	20,0	61	61,0	19	19,0	0	0	0	0
2.	Petugas administrasi tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani pasien.	13	13,0	68	68,0	19	19,0	0	0	0	0
3.	Perawat tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani pasien.	8	8,0	55	55,0	37	37,0	0	0	0	0
4.	Petugas administrasi memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah pasien.	14	14,0	26	26,0	60	60,0	0	0	0	0
5.	Dokter memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani pasien.	5	5,0	45	45,0	50	50,0	0	0	0	0
6.	Perawat memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani pasien.	5	5,0	49	49,0	46	46,0	0	0	0	0
7.	Dokter tidak memilih-milih pasien yang akan dilayani.	25	25,0	75	75,0	0	0	0	0	0	0

**Distribusi Jawaban Per Pertanyaan Variabel *Accountability***

No.	Pertanyaan	SS		S		R		TS		STS	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Dokter memberikan pelayanan tepat waktu dan tidak terlambat kepada pasien.	0	0	26	26,0	68	68,0	6	6,0	0	0
2.	Dokter menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan penuh keyakinan.	19	19,0	73	73,0	8	8,0	0	0	0	0
3.	Perawat menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan penuh keyakinan.	19	19,0	74	74,0	7	7,0	0	0	0	0
4.	Dokter selalu menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dan lain-lain) saat melakukan pelayanan.	9	9,0	30	30,0	61	61,0	0	0	0	0
5.	Perawat selalu menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dan lain-lain) saat melakukan pelayanan.	7	7,0	42	42,0	51	51,0	0	0	0	0
6.	Dokter berhati-hati dalam melakukan setiap tindakan pemeriksaan dan perawatan.	19	19,0	77	77,0	4	4,0	0	0	0	0
7.	Perawat berhati-hati dalam melakukan setiap tindakan pemeriksaan dan perawatan.	20	20,0	73	73,0	7	7,0	0	0	0	0

### Distribusi Jawaban Per Pertanyaan Variabel Kepuasan Pasien

No.	Pertanyaan	SS		S		R		TS		STS	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien.	5	5,0	30	30,0	65	65,0	0	0	0	0
2.	Selama melakukan perawatan, pasien selalu dilayani oleh karyawan yang profesional.	11	11,0	37	37,0	52	52,0	0	0	0	0
3.	Fasilitas yang ada sesuai dengan harapan, misalnya ruang perawatan yang nyaman.	12	12,0	75	75,0	13	13,0	0	0	0	0
4.	Lokasi rumah sakit strategis, sehingga memudahkan pasien untuk datang.	19	19,0	72	72,0	9	9,0	0	0	0	0
5.	Proses administrasi yang diperlukan mudah dan cepat.	19	19,0	80	80,0	1	1,0	0	0	0	0
6.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid karena pelayanan yang baik.	6	6,0	27	27,0	67	67,0	0	0	0	0
7.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid karena memiliki peralatan medis yang lengkap.	10	10,0	47	47,0	43	43,0	0	0	0	0
8.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid karena fasilitas yang menarik, misalnya ruang poli yang nyaman.	10	10,0	44	44,0	46	46,0	0	0	0	0

## Analisis Bivariat

### Ability \* Kepuasan Pasien

#### Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Sangat Puas	
Ability	Cukup Prima	Count	59	13	72
		Expected Count	52.6	19.4	72.0
	Prima	Count	14	14	28
		Expected Count	20.4	7.6	28.0
Total		Count	73	27	100
		Expected Count	73.0	27.0	100.0

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	10.437 <sup>a</sup>	1	.001	.002	.002
Continuity Correction <sup>b</sup>	8.880	1	.003		
Likelihood Ratio	9.834	1	.002		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	10.333	1	.001		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.56.

b. Computed only for a 2x2 table

### Attitude \* Kepuasan Pasien

#### Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Sangat Puas	
Attitude	Cukup Prima	Count	63	15	78
		Expected Count	56.9	21.1	78.0
	Prima	Count	10	12	22
		Expected Count	16.1	5.9	22.0
Total		Count	73	27	100
		Expected Count	73.0	27.0	100.0



## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	10.858 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	9.140	1	.003		
Likelihood Ratio	9.965	1	.002		
Fisher's Exact Test				.002	.002
Linear-by-Linear Association	10.749	1	.001		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.94.

b. Computed only for a 2x2 table

## Appearance \* Kepuasan Pasien

## Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Sangat Puas	
Appearance	Cukup Prima	Count	50	25	75
		Expected Count	54.8	20.3	75.0
	Prima	Count	23	2	25
		Expected Count	18.3	6.8	25.0
Total		Count	73	27	100
		Expected Count	73.0	27.0	100.0

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.105 <sup>a</sup>	1	.013		
Continuity Correction <sup>b</sup>	4.888	1	.027		
Likelihood Ratio	7.236	1	.007		
Fisher's Exact Test				.018	.010
Linear-by-Linear Association	6.044	1	.014		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.75.

b. Computed only for a 2x2 table

## Attention \* Kepuasan Pasien

## Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Sangat Puas	
Attention	Cukup Prima	Count	62	16	78
		Expected Count	56.9	21.1	78.0
	Prima	Count	11	11	22
		Expected Count	16.1	5.9	22.0
Total		Count	73	27	100
		Expected Count	73.0	27.0	100.0

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.570 <sup>a</sup>	1	.006	.012	.008
Continuity Correction <sup>b</sup>	6.148	1	.013		
Likelihood Ratio	6.994	1	.008		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	7.494	1	.006		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.94.

b. Computed only for a 2x2 table

**Action \* Kepuasan Pasien****Crosstab**

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Sangat Puas	
Action	Cukup Prima	Count	60	14	74
		Expected Count	54.0	20.0	74.0
	Prima	Count	13	13	26
		Expected Count	19.0	7.0	26.0
Total		Count	73	27	100
		Expected Count	73.0	27.0	100.0

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.430 <sup>a</sup>	1	.002	.004	.003
Continuity Correction <sup>b</sup>	7.919	1	.005		
Likelihood Ratio	8.821	1	.003		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	9.336	1	.002		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.02.

b. Computed only for a 2x2 table

**Accountability \* Kepuasan Pasien****Crosstab**

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Sangat Puas	
Accountability	Cukup Prima	Count	60	11	71
		Expected Count	51.8	19.2	71.0
	Prima	Count	13	16	29
		Expected Count	21.2	7.8	29.0
Total		Count	73	27	100
		Expected Count	73.0	27.0	100.0

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	16.448 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	14.496	1	.000		
Likelihood Ratio	15.535	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	16.283	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.83.

b. Computed only for a 2x2 table

## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari FKM UNHAS



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 : 27086/UN4.14.8/PT.01.04/2023

20 November 2023

Lampiran: 1 (Satu) Lembar

Hal : Izin Penelitian

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 : CLAUDIA GRACELIA PUTRI ARYENTO  
Nomor Pokok : K011201013  
Program Studi : S1 - Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Manajemen Rumah Sakit  
Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.  
Lokasi Penelitian : RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar  
Tim Pembimbing : 1. Adelia U. Ady Mangilep, S.KM., MARS  
2. Dr. Rini Anggraeni, S.KM., M.Kes

Demikian surat permohonan izin ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan banyak terima kasih.

Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat,



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

Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
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](mailto:fkm.unhas@gmail.com), website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

### REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor: 6379/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal: 12 Desember 2023

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

No. Protokol	41223051342	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	<b>Claudia Gracelia Putri Aryento</b>	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	<b>Hubungan Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>) dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar</b>		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	4 Desember 2023
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	4 Desember 2023
Tempat Penelitian	<b>RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar</b>		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>12 Desember 2023</b> Sampai <b>12 Desember 2024</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama: Prof. dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan	 12 Desember 2023
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama: Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes	Tanda tangan	 12 Desember 2023

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 Laporan 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 Izin Penelitian dari DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan



**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](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor	: <b>787/S.01/PTSP/2024</b>	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Direktur RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar
Perihal	: <b><u>Izin penelitian</u></b>	

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 27086/UN4.14.8/PT.01.04/2023 tanggal 20 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>CLAUDIA GRACELIA PUTRI ARYENTO</b>
Nomor Pokok	: K011201013
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 :

**" HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) DENGAN KEPUASAN PASIEN  
 INSTALASI RAWAT JALAN RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 Januari s/d 15 Maret 2024**

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 Januari 2024

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



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

### Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian



**Lampiran 8. Riwayat Hidup****RIWAYAT HIDUP****A. DATA PRIBADI**

Nama : Claudia Gracelia Putri Aryento  
NIM : K011201013  
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 2 Februari 2003  
Agama : Kristen  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Kartini No. B2 Kota Palopo  
E-mail : claudiagracelia@gmail.com  
No. Handphone : 085398048208

**B. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 1 Lalebbata (2008-2014)
2. SMP Negeri 1 Palopo (2014-2017)
3. SMA Katolik Rajawali Makassar (2017-2020)
4. Kesehatan Masyarakat/Departemen Manajemen Rumah Sakit (2020-2024)

**C. RIWAYAT ORGANISASI**

1. Sekretaris Hospital Management Student Forum Periode 2023/2024
2. Pengurus Divisi Pemerhati PMK FKM UNHAS Periode 2023/2024