

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A. T., Putri, P., & Yunaningsih, L. (2021). Explorasi Kualitas Hidup Pasien Hemodialisis Dimasa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Jember. *Jurnal Bimbingan dan Konseling (E-Journal)*, 1(1), 155–161. <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/SNAPP/article/view/1747>
- Agustiya, N., Hudiawati, D., & Purnama, A. P. (2020). Pengaruh Efektifitas Relaksasi Benson Terhadap Kecemasan Pada Pasien Yang Menjalani Hemodialisa Di Unit Hemodialisa. *Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 3(1), 62–69. <http://hdl.handle.net/11617/11914>
- Ahoui, S., Vigan, J., Agboton, B. L., Eteka, E., Tognon, F. T., Djidonou, A. A., Gandaho, P., & Fourn, L. (2019). Hemodialysis patients' satisfaction and associated factors in National Teaching Hospital Hemodialysis Center, Cotonou (Benin). *Open Journal of Nephrology*, 09(04), 127–138. <https://doi.org/10.4236/ojneph.2019.94013>
- Alfauzain, A., Wijayanto, T., Srimayarti, B. N., Novita, D., Zulfatly, Z., Lismanto, P., & Rafeta, N. T. (2021). Sosialisasi Penerapan Sistem Helpdesk Ticketing Berbasis Web dalam Penanganan Keluhan Layanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Padang. *Jurnal Abdidias*, 2(6), 1479-1486. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.23227>
- Amalia, A., & Apriliani, N. M. (2018). Analisis Efektivitas Single Use dan Reuse Dialyzer pada Pasien Gagal Ginjal Kronik di RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar Analysis. *Indonesian Journal of Clinical Pathology and Medical Laboratory*, 13(3), 100–103. <https://doi.org/10.24293/ijcpml.v13i3.910>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Bagaskoro, A. D. (2023). Systematic Review: Hubungan Kualitas Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Undergraduate thesis, Universitas Diponegoro*. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13634>
- Bahadori, M., Raadabadi, M., Jamebozorgi, M. H., Salesi, M., & Ravangard, R. (2014). Measuring The Quality Of Provided Services For Patients With Chronic Kidney Disease. *Nephro-Urology Monthly*, 6(5), 21810. <https://doi.org/10.5812/numonthly.21810>
- Dahliana, A., Winnie Nirmala Santosa, & Umyy Maisarah Rasyidah. (2022). Analisis Kelayakan Pengembangan Unit Hemodialisis di Rumah Sakit X di Surabaya. *KELUWIH: Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 3(2), 93–99. <https://doi.org/10.24123/kesdok.v3i2.4774>
- Danarahmanto, P. A. (2021). Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Loyalitas Pasien di Tami Dental Care. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 151-151. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.332>
- Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 3(1), 291–300. <https://doi.org/https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8820>
- DEWI, D. A. (2022). Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/40876>

- Dina, E. S., Mutmainnah, & Darwis, D. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan USIMAR* 1(2), 119–121. <https://journal.usimar.ac.id/index.php/jks/issue/view/18/100>
- Dwifungsiana, A. (2021). Gambaran Kepuasan Pelayanan dan Kepuasan Pasien Hemodialisa Di Rumah Sakit X. *Ilmiah Pascasarjana*, 1, 179–184. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/diversity%0AGambaran>
- Esti, M., Arini, S., & Hutasoit, M. (2014). Pelayanan Hemodialisis Yang Baik Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Media Ilmu Kesehatan*, 3(2), 85–92. <https://ejournal.unjaya.ac.id/index.php/mik/article/view/79>
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*. 5(1), 117–121. <http://dx.doi.org/10.30872/psikoborneo.v5i1.4339>
- Fitrianteti, D., & Dominata, A. (2021). Implementasi Permenkes Nomor 812 Tahun 2010 tentang Tata Laksana Penyelenggaraan Pelayanan Hemodialisis di Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 5(1), 1–19. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v5i1.4325>
- Fitri, M., Mustikowati, T., & Manurung, S. (2023). Hubungan Pengetahuan Dan Dukungan Keluarga Terhadap Kepatuhan Diet Pada Pasien Gagal Ginjal Yang Menjalani Hemodialisa. *Binawan Student Journal*, 5(1), 8-16. <https://doi.org/10.54771/bsj.v5i1.844>
- Gultom, S. P., & Anggraini, S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 2(2), 258–269. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/38>
- Hartanti, L. K., & Antonio, F. (2022). The Effect of Service Quality Dimensions on Hemodialysis Patient Satisfaction in Indonesia. *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(1), 50–59. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>
- Haryanto, N. D., & Suryono, A. (2019). Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Kerugian Yang Diderita Oleh Pasien Akibat Tindakan Tenaga Medis Dalam Perjanjian Terapeutik. *Jurnal Privat Law*, 7(2), 246. <https://doi.org/10.20961/privat.v7i2.39332>
- Hasana, S. N., Maidar, & Arbi, A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2(1), 95–105. <https://doi.org/https://pusdikra-publishing.com/index.php/jkes/home>
- Hasibuan, L. F., Efendy, I., & Afriany, M. (2022). Evaluasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Handover, Komunikasi Teraupetik dan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2021. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 8(1), 48-62. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1939>
- Hayati, S., Theo, D., Asriwati, Aini, N., & Harahap, J. (2024). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1), 177–192. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2837>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>

- Idris, H., & Gayatri, I. (2021). Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) (Edisi Pert). *UPT. Penerbit dan Percetakan*.  
<https://repository.unsri.ac.id/45697/1/Monograf%20Mutu%20RS%20QFD.pdf>
- Iffah, N., Anies, & Setyaningsih, Y. (2021). Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Instalasi Hemodialisis Rumah Sakit. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 5(1), 84–96.  
<https://doi.org/10.15294/higeia.v5i1.39776>
- Irfan Abdulzahra, Al-Khazaali, Dergham, H. M., & Eidan, A. J. (2021). Quality of Healthcare Services toward Hemodialysis Unit in Al Diwaniya Government. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(4), 6916–9791.  
<http://annalsofrscb.ro>
- Istiana, M. N., Imran Ahmad, L. O. A., & Dwiyantri Liaran, R. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes, 1 Nomor 2(02)*, 24–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8820>
- Juhari. (2016). Status Hukum Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal spektrum hukum*, 13(2), 221–237.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35973/sh.v13i2.1090>
- Jumiani, Erawan, E., & Zulfiani, D. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Muara Wis Kecamatan Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Negara*, 6(3), 8008–8020. [http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/10/Jurnal%20FIX%20%20\(10-04-18-01-49-45\).pdf](http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/10/Jurnal%20FIX%20%20(10-04-18-01-49-45).pdf)
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Riset Kesehatan Dasar Kesehatan, Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Kovesdy, C. P. (2022). Epidemiology of chronic kidney disease: an update 2022. *Kidney International Supplements*, 12(1), 7–11.  
<https://doi.org/10.1016/j.kisu.2021.11.003>
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4153>
- Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (t.t.). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023*, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>
- Maduwu, W. W. (2022). Pelayanan Klinik Gloria Dalam Memberikan Layanan Informasi Kesehatan Pasien (Implikasi Layanan Informasi Bimbingan Dan Konseling). *Faguru: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan*, 1(1), 55-66.  
<https://doi.org/10.57094/faguru.v1i1.501>
- Manuhuwa, S. G., Palutturi, S., Razak, A., Darmawansyah, Sirajuddin, S., Thaha, R. M., & Mallongi, A. (2020). Analysis of the Effect of Access Dimensions and

- Waiting Times on Satisfaction of Hospital Inpatients Prof. Dr. J.A. Latumen Ambon Level III Hospital. *Medico-legal Update*, 20(4), 1157–1161.
- Marampa, T. junianti rimba, Nurhayani, N., & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 223–234. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.21372>
- Marlina, A. M., & Elon, Y. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Terhadap Pelayanan Perawat. *Journals of Ners Community*, 13(5), 588–594. <https://doi.org/https://doi.org/10.55129/jnerscommunity.v13i5.2209>
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *CITRA DELIMA : Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 05-112. <https://doi.org/10.33862/citradelima>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4659>
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130–136. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Mukti, W. Y., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*, 2(3), 35–41. <https://www.neliti.com/publications/8226/pengaruh-mutu-layanan-kesehatan-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-inap-di-rumah-sak>
- Mulyatna, L., Rusmaya, D., & Baehakhi, D. (2017). Hubungan Kebisingan Dengan Persepsi Masyarakat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kelas A, Kelas B Dan Kelas C Kota Bandung. *Journal of Community Based Environmental Engineering and Management*, 1(1), 25–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/jcbeem.v1i1.1363>
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 13–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr . H Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Unila*. 2(1), 31–36. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/72737>
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr . *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), 52-74. <https://doi.org/10.52103/jmch.v2i1.488>
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap Rsud Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Healthcare: Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29–42.
- Natasya, N., & Yusuf, M. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Yang Pernah Menggunakan BPJS. *JIM Fkep*, V(3), 128–134.
- Ndruru, A. P., Lingga, E., Siregar, H. S. B., & Ginting, C. N. (2020). Self-Care Education Berpengaruh Terhadap Konsep Diri Pada Pasien Gagal Ginjal

- Kronik. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 2(3), 243–248.  
<http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP>
- Nobahar, M. (2016). Original Research Exploring Experiences of the Quality of Nursing Care Among Patients , Nurses , Caregivers and Physicians in a Haemodialysis. *Journal of Renal Care*. 43(1), 50-59..  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jorc.12187>
- Nur'aeni, et, Al. (2020). The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112.
- Nurcahyanti, E., & Setiawan, H. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 3(1), 15–30.
- Nurhasma, Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-KESMAS)*, 7(2), 90–100.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35329/jkesmas.v7i1>
- Nurmalasari, & Nursid, F. (2019). Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III Di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 76.  
<https://doi.org/10.35329/jkesmas.v3i2.247>
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review : Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222.
- Nyoman, N., Pramayanti, T., & Ketut Arnaya, I. (2019). The Satisfaction Analysis of Kidney Failure Patients on the Quality of Hemodialysis Services in the National Health Guarantee Era (JKN) (Case Study in Surya Husadha General Hospital Denpasar). *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 48(7), 139–149.  
<http://gssrr.org/index.php?journal=JournalOfBasicAndApplied>
- Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organisation)
- Paath, C. J. G., Masi, G., & Onibala, F. (2020). STudy Cross Sectional : Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Hemodialisa Pada Pasien Gagal Ginjal Kronis. *Journal Keperawatan (JKp)*, 8(1), 106–112.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.  
<https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=A.+Parasuraman,+Valarie+A.+Zeithaml,+and+Leonard+L.+Berry.+1988.+%E2%80%9CSERVQUAL:+A+Multiple>
- Pedoman Pelayanan Hemodialisa di Sarana Pelayanan Kesehatan Tahun 2008, Direktorat Bina Pelayanan Medik Spesialistik & Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik
- Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

- Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/161982/pp-no-47-tahun-2021>
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC. [https://books.google.co.id/books?id=bO00Wy--gOUC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=falseItem+Scale+for+Measuring+Consumer.+Perceptions+of+Service+Quality%E2%80%9D&ots=wieRDmIVAX&sig=0TL15SNDix1\\_QCBeTE\\_nuc8flm0](https://books.google.co.id/books?id=bO00Wy--gOUC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=falseItem+Scale+for+Measuring+Consumer.+Perceptions+of+Service+Quality%E2%80%9D&ots=wieRDmIVAX&sig=0TL15SNDix1_QCBeTE_nuc8flm0)
- Pratiwi, N. W., & Abdullah, S. (2017). Pemanfaatan Air Reject Reverse Osmosis Di Unit Hemodialisa RSUD Banyumas Tahun 2017. *Jurnal Keslingmas*, 37(3), 260–406.
- Priatna, A., Yusuf, A. M., & Elanda, A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Instalasi Hemodialisa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Karawang. *Elkom : Jurnal Elektronika dan Komputer*, 14(1), 82–89. <https://doi.org/10.51903/elkom.v14i1.382>
- Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga). <https://repository.unair.ac.id/74654/>
- Raharta, M. S., & Hartono, B. (2023). Analysis of the Implementation of Total Quality Management in Improving the Quality of Hemodialysis Services at Bangkinang Regional Hospital in 2023. *Educational Journal of History and Humanities*, 6(3), 1585–1598. <https://doi.org/https://doi.org/10.24815/jr.v6i3.33971>
- Rajab, M. Al, & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
- Rakhman, F., Fitriani, A. D., & Jamaluddin. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD TGK Chik Di Tiro Sigli. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 13(1), 93–100.
- Rumah Sakit, Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-200c9>
- Rosmanely, St., Abadi, Muh. Y., Jaya, I. B. R., & Yan, A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PTM di UPTD Puskesmas Tosora. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, 6(3), 538–544. <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Sag, I., Zengul, F. D., & Landry, A. Y. (2018). *Patient Perceptions of Servicescape in Healthcare : A Systematic Review of the*. 63(2). <https://doi.org/10.1097/JHM-D-16-00014>
- Sakawati, H., Agustina, N., & Sulmiah, S. (2021). The Influence of Service Quality on inpatients Satisfaction: Study at Bahagia Hospitals, Makassar City. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(1), 21–28. <https://ojs.unm.ac.id/jo/article/view/19819>
- Sanabria-Arenas, M., Marín, J. T., Certuche-Quintana, M. C., & Sánchez-Pedraza, R. (2017). Validation Of An Instrument For Measuring Satisfaction Of Patients Undergoing Hemodialysis. *BMC Health Services Research*, 17(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2251-y>
- Sari, N. L., & Kumara Kusumajati, S. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(3), 1–9. [ijhim.stikesmhk.ac.id/index.php/ojsdata/article/view/162](http://ijhim.stikesmhk.ac.id/index.php/ojsdata/article/view/162)

- Sary, W. I., Bur, N., & Septiyanti. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Window Of Public Health Journal*, 01(05), 446–453. <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph1504>
- Saskito, D. I. B., Hartono, B., & Diniarianti, H. (2020). Penyusunan Indikator Mutu Unit Hemodialisis Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok. 4(1), 19–33. <https://doi.org/http://journal2.unusa.ac.id/index.php/MHSJ>
- Satria, B., Kasim, F., Wasliati, B., Saputri, I. N., & Erlia, W. (2021). Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Plus Perbaungan. *Jurnal Peneletian Kesmas*, 3(2), 57–62. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY>
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53-64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2018). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Silitonga, E., Pardede, J. A., Sinaga, T. R., & Tambunan, F. (2022). Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Haemodialisis. 4(2), 1377–1386. <https://doi.org/10.37287/jppp.v4i1.847>
- Simalango, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*, 2(1), 71–78. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.227>
- Siregar, I. (2019). Application Quality Function Deployment to Improve Quality of Patient Service in Hemodialysis Installation. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 598(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/598/1/012038>
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar. *JURNAL MKMI*, 11(3), 174–183. <https://doi.org/https://doi.org/10.30597/mkmi.v11i3.531>
- Sondakh, Y. Jibriel., Wowor, R. E., & Kolibu, F. K. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulang. *Kesmas*, 8(7), 99–105.
- Sulaeman, Harimi, I., & Tahir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Salotungo Kabupaten Soppeng. *Journal of Public Health and Health Administration*, , 1(1), 37–46. <https://itkesmu-sidrap.e-journal.id/JPHHA/article/view/389>
- Sulaiman, F., Latupono, F., Rohman, H., & Mardiyoko, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto Tahun 2018. *JCOMENT (Journal of Community Empowerment)*, 1(1), 40-48. <https://thejournalish.com/ojs/index.php/jce/article/view/381>
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bataras Siang Kabupate Pangkep. *Suparyanto dan Rosad*, 5(3), 248–253.

- Suwanti, S., Yetty, Y., & Aini, F. (2019). Hubungan antara efikasi diri dan dukungan sosial keluarga dengan mekanisme koping klien gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisa. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 5(1), 29-39.
- Syahputra Wiguna, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Di RSUD Imelda Medan. *Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 2(1), 207-218. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/32>
- Syarifudin, M., Noor, A. Y., & Nugroho, H. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul. *Jurnal Permata Indonesia*.
- Syihab, N., Nyorong, M., & Nuraini, N. (2023). Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Pengobatan Pasien Hemodialisa di Rumah Sakit H. Adam Malik Medan. *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 8(2), 139. <https://doi.org/10.30829/jumantik.v8i2.15102>
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31-40. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Tambunan, D. A. (2019). Pentingnya Kolaborasi Interprofesional Dalam Meningkatkan Keselamatan Pasien. <https://doi.org/10.31227/osf.io/yz2u8>
- Tampubolon, J., & Sudharmono, U. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung Satisfaction. *Malaysian Palm Oil Council (MPOC)*, 21(1), 1-9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Ula, V. R., Dariantio, & Hayat, A. A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46-56.
- Ulumy, L. M., Yuswanto, T. J. A., & Ramlan, D. (2023). Edukasi Kesehatan dengan Teknik Model SECI Meningkatkan Self Care Management dan Kepatuhan Cairan Pasien Gagal Ginjal dengan Hemodialisis. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 14(2), 243-246. <https://doi.org/10.33846/sf14201>
- Vadakedath, S., & Kandi, V. (2017). Dialysis: A Review of the Mechanisms Underlying Complications in the Management of Chronic Renal Failure. 9(8). <https://doi.org/10.7759/cureus.1603>
- Vilyasari, L., & Saputra, A. (2023). Implementasi Jaminan Kesehatan Pasien di Semarang Berdasarkan Undang-Undang BPJS. *Amsir Law Journal*, 4(2), 112-119. <https://doi.org/10.36746/alj.v4i2.193>
- Wardani, R. K. (2019). Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sugih. *JURNAL SIMPLEX Vol.*, 2(3), 1-10.



- Willis, V., Steven, S., & Sembiring, A. C. (2020). Perancangan Tata Letak Parkiran Rumah Sakit XYZ Menggunakan Metode Craft. *Jurnal Optimalisasi*, 6(2), 96-109. <https://doi.org/10.35308/jopt.v6i2.2505>
- Wihardianto, I. (2016). Penerapan Suasana Kenyamanan Rumah Tinggal Pada Area Perawatan Dan Di Kombinasikan Dengan Konsep Minimalis.
- Yasni, Y., Narmi, N., & Putri, L. A. R. (2020). Hubungan marketing mix terhadap kunjungan ulang pasien di poli rawat jalan rumah sakit umum bahteramas provinsi sulawesi tenggara. *Jurnal Keperawatan*, 4(02), 22-35. <https://doi.org/10.46233/jk.v4i02.438>
- Yassir, A., Purwadhi, & Andriani, R. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap. *Jurnal Akutansi Manajemen dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(2), 64.
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>
- Zahara, Y., Sitorus, R., & Sabri, L. (2011). Faktor-Faktor Motivasi Kerja: Supervisi, Penghasilan, dan Hubungan Interpersonal Mempengaruhi Kinerja Perawat Pelaksana. *jurnal keperawatan indonesia*, 14(2), 73-82.
- Zasra, R., Harun, H., & Azmi, S. (2018). Indikasi dan Persiapan Hemodialis Pada Penyakit Ginjal Kronis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(Supplement 2), 183. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.847>
- Zulkhulaifah, A., Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kulaitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Angket Penelitian



### ANGKET PENELITIAN

Selamat Pagi/ Siang/ Sore.

Yang terhormat Bapak/ Ibu. Perkenalkan saya Andi Annisa Nurul Chatimah dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Pada kesempatan kali ini saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk berkenan menjadi responden penelitian dengan judul **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Hemodialisa Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2024”**. Penelitian ini merupakan bagian dari tugas akhir dalam penyusunan skripsi untuk menyelesaikan studi S1 Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Maka dari itu, dengan kerendahan hati peneliti **sangat mengharapkan kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri, untuk kiranya dapat mengisi kuesioner di bawah ini dengan memberikan informasi yang sebenarnya dan sesuai dengan kondisi yang dialami**. Semua data dan informasi pengisian kuesioner ini bersifat **rahasia**. Pengisian kuesioner memakan waktu kurang dari lima menit dengan menjawab keseluruhan pertanyaan sesuai dengan panduan.

Apakah Bapak/ Ibu bersedia menjadi responden penelitian ini? **Ya/ Tidak**

Makassar, 2024

Tanda Tangan Responden

Nama

Semoga partisipasi dari Bapak/Ibu/Sdra/Sdri sekalian dapat bermanfaat bagi orang banyak terutama dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan. Atas perhatian dan kesediaan sukarela Bapak/Ibu/Sdra/Sdri mengisi kuesioner ini, peneliti ucapkan banyak terima kasih dan semoga Bapak/Ibu/Sdr/Sdri selalu berada di dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

**Hormat Saya,**

**Andi Annisa Nurul Chatimah**

No.Responden : (diisi oleh peneliti)

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
 Umur :  
 Jenis Kelamin :  
 Alamat :  
 Pekerjaan :  
 Terapi Hemodialisa Sejak :

**B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Baca kemudian pahami setiap pernyataan yang ada.
2. Semua pilihan jawaban adalah benar.
3. Pilihlah satu dari empat alternatif jawaban yang tersedia, yang sesuai dengan pendapat atau sesuai dengan yang Anda rasakan.
4. Memberi memberi **tanda centang (√)** pada salah satu pilihan jawaban yang sudah tersedia
- 5.
6. Bila hendak mengganti jawaban, berilah **tanda (=)** pada jawaban yang ingin diganti, kemudian buatlah **tanda centang (√)** pada jawaban yang baru
7. Setelah selesai mengerjakan, periksalah kembali apakah ada pernyataan yang terlewat
8. Peneliti sangat menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Sdra/Sdri

**C. MUTU PELAYANAN KESEHATAN**

Pertanyaan	Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik
<b>Hubungan Interpersonal</b>				
Bagaimana tindakan kebersihan dari para staf/perawat/dokter Sp.PD-KGH?				
Bagaimana bimbingan yang diberikan staf/perawat/dokter Sp.PD-KGH?				
Bagaimana dukungan dan perhatian saat dialisis yang diberikan oleh staf/perawat/dokter Sp.PD-KGH?				
Saat melakukan dialisis, bagaimana keramahan yang diberikan oleh staf/perawat/dokter Sp.PD-KGH?				
<b>Manajemen Pelayanan Kesehatan</b>				
Bagaimana menurut Anda koordinasi dari staf/perawat/dokter Sp.PD-KGH?				
Bagaimana responsivitas dari para staf/perawat/dokter Sp.PD-KGH?				
Bagaimana informasi tentang dialisis yang diberikan oleh staf/perawat/dokter Sp.PD-KGH?				

Pertanyaan	Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik
Bagaimana kondisi tempat penyimpanan cairan dialisat?				
<b>Efisiensi dan Kelanjutan Pelayanan Kesehatan</b>				
Bagaimana tindakan perawatan HD dari waktu ke waktu di instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana menurut Anda keakuratan dari informasi yang diberikan oleh dokter Sp.PD-KGH?				
Bagaimana menurut Anda tindak lanjut dari staf/perawat/dokter Sp.PD-KGH penerimaan pasien?				
<b>Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan</b>				
Bagaimana kemudahan yang diberikan saat Anda ingin menemui dokter Sp.PD-KGH?				
Bagaimana ketetapan kemudahan akses yang diberikan saat kunjungan berulang ke dokter Sp.PD-KGH?				
Bagaimana kemudahan akses informasi dialisis melalui panggilan telepon di instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana akses yang diberikan oleh instalasi hemodialisa RSI Faisal dalam menangani keadaan darurat?				
Bagaimana akses menuju ke ruangan dialisis?				
Bagaimana kemudahan untuk mengetahui berkas pasien Anda di instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana kemudahan akses layanan kesehatan yang diberikan instalasi hemodialisa RSI Faisal secara keseluruhan?				
<b>Lingkungan Pelayanan Kesehatan</b>				
Bagaimana tata letak (dapat memudahkan pergerakan dan penanganan) peralatan di instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana keamanan dari tempat parkir transportasi di instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana kondisi tempat tidur atau kursi di instalasi hemodialisa RSI Faisal?				

Pertanyaan	Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik
Bagaimana kenyamanan dari ruang ganti instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana kenyamanan dari furnitur ruang tunggu di instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
<b>Struktur Pelayanan Kesehatan</b>				
Bagaimana suasana dari ruang dialisis instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana pencahayaan pada ruang pasien instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana suhu ruangan dari instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana kebersihan ruangan dari instalasi hemodialisa RSI Faisal?				
<b>Pemberian Pelayanan</b>				
Bagaimana menurut Anda kebisingan (suara atau bunyi) di ruang dialysis hemodialisa RSI Faisal?				
Bagaimana keakuratan penyampaian dari perawat mengenai jam dimulainya dialisis?				

#### D. KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Syarat pendaftaran pasien hemodialisa tidak berbelit-belit.				
2.	Proses pendaftaran tidak mempersulit pasien				
3.	Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu				
4.	Biaya hemodialisa telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
5.	Pelayanan dalam pemeriksaan yang diterima telah sesuai dengan harapan				
6.	Dalam memberikan pelayanan petugas tampak terampil, cermat dan teliti.				
7.	Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan.				
8.	Sarana dan prasarana sudah memadai (jumlah tempat duduk di ruang tunggu cukup memadai,				

	ruang pemeriksaan dalam keadaan bersih).			
9.	Pengaduan, saran, dan masukan ditanggapi secara cepat oleh petugas.			

## Lampiran 2. Master Tabel dan Uji Statistik

### Master Tabel

NO. RES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	D3	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D4	P19	P20	P21	P22	P23	D5	P24	P25	P26	P27	D6	P28	P29	P30	D7	Jumlah	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Jumlah
R1	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	11	3	3	4	4	4	4	3	25	3	3	4	4	18	4	3	3	3	13	4	3	4	11	107	R1	3	4	4	4	3	3	4	4	33
R2	3	4	3	3	13	3	4	4	4	14	3	4	4	11	3	3	4	4	3	3	23	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	15	3	3	4	10	104	R2	3	4	4	4	3	3	4	4	32
R3	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	3	10	3	4	4	3	4	3	24	3	3	4	3	4	17	1	2	2	1	6	3	3	3	9	95	R3	3	4	3	2	3	4	4	3	29
R4	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	4	4	12	3	3	4	3	4	3	23	3	3	4	4	18	3	3	3	3	12	4	3	3	10	102	R4	3	4	4	4	3	4	4	3	33	
R5	3	4	4	3	14	3	4	3	4	13	3	4	4	10	3	4	4	3	4	4	25	3	3	4	3	4	17	4	3	4	15	3	3	4	10	103	R5	3	3	4	4	4	4	4	3	33	
R6	3	4	3	4	14	3	3	4	4	13	3	4	3	10	3	4	4	4	4	3	25	3	3	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	10	103	R6	3	4	4	4	3	4	3	4	32	
R7	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	10	3	4	4	4	4	3	25	3	3	4	4	18	3	4	3	4	14	4	3	3	10	105	R7	3	4	3	4	3	4	4	4	32	
R8	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	4	11	4	4	3	3	4	4	26	4	3	3	4	4	18	3	3	4	13	4	3	3	10	105	R8	3	4	4	4	3	4	4	3	32	
R9	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	3	3	10	3	3	4	4	3	4	25	3	3	4	4	18	3	3	3	12	4	3	4	11	104	R9	3	3	4	4	3	4	4	4	32		
R10	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	4	4	4	12	3	3	4	4	4	4	26	3	3	4	4	18	4	3	3	14	4	3	3	10	109	R10	4	4	3	4	3	4	4	3	32		
R11	3	3	3	4	13	3	3	4	4	13	3	3	4	10	3	4	4	4	3	3	25	3	3	4	4	17	4	3	4	14	3	4	4	11	103	R11	3	3	3	2	3	3	3	3	26		
R12	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	10	3	4	4	3	3	3	23	4	3	4	3	18	4	3	3	14	3	3	4	10	103	R12	3	4	3	4	4	4	4	3	32		
R13	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	4	11	3	3	4	4	3	3	23	4	3	3	4	17	4	3	4	15	3	3	4	10	104	R13	3	4	4	4	4	4	3	4	33		
R14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	4	12	3	3	4	3	3	3	22	3	4	3	3	17	3	4	4	14	3	4	3	3	10	102	R14	4	3	4	4	4	3	3	4	31	
R15	3	4	4	3	14	1	2	2	1	6	3	4	3	10	3	4	3	3	4	4	24	4	3	3	4	18	3	3	4	14	3	3	4	10	96	R15	3	4	3	4	3	4	4	3	31		
R16	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	3	2	2	3	4	3	19	2	2	2	3	12	2	2	3	10	2	2	2	6	78	R16	2	2	4	2	3	2	2	2	21	
R17	3	4	4	4	15	3	4	4	3	15	2	2	2	6	3	3	4	4	3	3	23	4	4	3	4	18	4	3	3	13	4	3	4	11	101	R17	2	3	2	4	2	3	2	2	22		
R18	3	4	3	4	14	4	3	4	3	15	3	4	4	11	3	3	4	4	4	4	26	3	3	4	3	17	3	4	4	15	3	3	3	9	107	R18	3	4	4	3	4	4	3	4	33		
R19	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	3	3	3	9	4	4	3	4	4	4	26	2	2	2	3	12	4	3	4	14	3	4	3	10	101	R19	3	4	4	4	3	3	4	4	32		
R20	2	2	1	1	6	1	1	2	2	6	1	2	2	5	1	2	1	1	2	2	11	2	2	3	2	11	1	2	2	1	6	2	1	1	4	49	R20	2	3	2	2	3	3	2	2	1	20
R21	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	4	11	3	3	3	4	4	3	23	3	3	3	4	17	3	4	3	13	3	4	4	11	101	R21	4	3	4	4	3	3	4	3	31		
R22	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	11	3	3	3	4	4	4	25	3	3	4	4	17	4	3	4	14	4	3	4	11	106	R22	4	3	3	3	4	4	3	3	31		
R23	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	4	4	3	4	3	24	3	4	4	3	17	4	4	4	15	4	3	3	10	105	R23	3	4	4	4	3	4	4	3	32		
R24	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	3	3	4	10	3	4	4	4	4	3	25	3	1	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	6	71	R24	2	3	4	2	2	2	2	1	20	
R25	2	2	1	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	5	1	1	2	2	1	2	11	2	2	2	1	8	2	2	2	2	6	2	2	2	6	50	R25	2	3	2	4	3	2	1	1	2	20
R26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	20	4	4	4	16	4	4	4	12	120	R26	4	4	4	4	4	4	4	4	36		
R27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	20	4	4	4	16	4	4	4	11	119	R27	4	4	4	4	4	4	4	4	36		
R28	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	4	4	11	4	4	4	3	3	3	24	3	4	3	3	17	3	3	3	12	3	3	3	9	99	R28	3	3	3	4	3	3	3	3	28		
R29	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	28	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	4	4	12	94	R29	3	2	3	3	3	2	2	1	22		
R30	2	2	3	2	9	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	20	4	4	4	16	4	4	4	12	111	R30	3	3	3	4	3	3	2	2	25		

### Uji Statistik

#### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 tahun	5	16,7	16,7	16,7
	25-46 tahun	20	66,7	66,7	83,3
	>46 tahun	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	36,7	36,7	36,7
	Perempuan	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai swasta	13	43,3	43,3	43,3
Ibu rumah tangga	5	16,7	16,7	60,0
Mahasiswa	2	6,7	6,7	66,7
Wiraswasta	2	6,7	6,7	73,3
PNS	1	3,3	3,3	76,7
Lainnya	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Terapi Hemodialisa Sejak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1 tahun	18	60,0	60,0	60,0
1-2 tahun	6	20,0	20,0	80,0
>2 tahun	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Hubungan Interpersonal**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	26	86,7	86,7	86,7
Kurang baik	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Manajemen Pelayanan Kesehatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	25	83,3	83,3	83,3
Kurang baik	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	28	93,3	93,3	93,3
Kurang baik	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Lingkungan Pelayanan Kesehatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	24	80,0	80,0	80,0
Kurang baik	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Struktur Pelayanan Kesehatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	25	83,3	83,3	83,3
Kurang baik	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Pemberian Pelayanan Kesehatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	26	86,7	86,7	86,7
Kurang baik	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Pemberian Pelayanan Kesehatan	,517	30	,000	,404	30	,000
Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan	,537	30	,000	,275	30	,000
Lingkungan Pelayanan Kesehatan	,488	30	,000	,492	30	,000
Hubungan Interpersonal	,517	30	,000	,404	30	,000
Manajemen Pelayanan Kesehatan	,503	30	,000	,452	30	,000
Struktur Pelayanan Kesehatan	,503	30	,000	,452	30	,000
Kepuasan Pasien	,315	30	,000	,728	30	,000
Efisiensi dan Kelanjutan Pelayanan Kesehatan	,528	30	,000	,347	30	,000

a. Lilliefors Significance Correction



## Bivariat

**Correlations**

			Hubungan Interpersonal	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Hubungan Interpersonal	Correlation Coefficient	1,000	,546**
		Sig. (2-tailed)	.	,002
		N	30	30
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	,546**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,002	.
		N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

			Manajemen Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Manajemen Pelayanan Kesehatan	Correlation Coefficient	1,000	,589**
		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	30	30
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	,589**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

			Efisiensi dan Kelanjutan Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Efisiensi dan Kelanjutan Pelayanan Kesehatan	Correlation Coefficient	1,000	,506**
		Sig. (2-tailed)	.	,004
		N	30	30
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	,506**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,004	.
		N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

			Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan	Correlation Coefficient	1,000	,406*
		Sig. (2-tailed)	.	,026
		N	30	30
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	,406*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,026	.
		N	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

			Lingkungan Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Lingkungan Pelayanan Kesehatan	Correlation Coefficient	1,000	,559**
		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	30	30
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	,559**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

			Struktur Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Struktur Pelayanan Kesehatan	Correlation Coefficient	1,000	,589**
		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	30	30
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	,589**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

			Pemberian Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Pemberian Pelayanan Kesehatan	Correlation Coefficient	1,000	,596**
		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	30	30
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	,596**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Skor Per Pertanyaan

## KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Syarat pendaftaran pasien hemodialisa tidak berbelit-belit.	0	0	5	16,7	19	63,3	6	20
2.	Proses pendaftaran tidak mempersulit pasien	0	0	2	6,7	12	40	16	53,3
3.	Petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu	0	0	5	16,7	12	40	13	43,4
4.	Biaya hemodialisa telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan	0	0	3	10	1	3,3	26	86,7
5.	Pelayanan dalam pemeriksaan yang diterima telah sesuai dengan harapan	0	0	3	10	20	66,7	7	23,3
6.	Dalam memberikan pelayanan petugas tampak terampil, cermat dan teliti.	0	0	2	6,7	13	43,3	15	50
7.	Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan.	1	3,3	6	20	6	20	17	56,7
8.	Sarana dan prasarana sudah memadai (jumlah tempat duduk di ruang tunggu cukup memadai, ruang pemeriksaan dalam keadaan bersih).	1	3,3	6	20	11	36,7	12	40

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
		n	%	n	%	n	%	n	%
9.	Pengaduan, saran, dan masukan ditanggapi secara cepat oleh petugas.	3	10	4	13,3	17	56,7	6	20

### Lampiran 3. Surat Izin 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 : 01893/UN4.14.1/PT.01.04/2024

28 Februari 2024

Lampiran: 1 (Satu) Lembar

Hal : Permohonan 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 : Andi Annisa Nurul Chatimah  
Nomor Pokok : K011201177  
Program Studi : S1 - Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Manajemen Rumah Sakit  
Judul Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Hemodialisa Di Rumah Sakit Islam Faisal Tahun 2023.  
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Islam Faisal Makassar  
Tim Pembimbing : 1. Dr. Fridawaty Rivai, S.KM.,M.Kes  
2. Dr. Nur Arifah, S.KM., MA  
No. Telp : 0852-1383-8880

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

a.n. Dekan  
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 Bagian Tata Usaha
4. Kepala Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan
5. Mahasiswa yang bersangkutan

**Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah 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 : **4698/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.  
Lampiran : - Direktur RS Islam Faisal Makassar  
Perihal : Izin penelitian

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 01893/UN4.14.1/PT.01.04/2024 tanggal 28 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **ANDI ANNISA NURUL CHATIMAH**  
Nomor Pokok : K011201177  
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 MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN INSTALASI HEMODIALISA DI RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR TAHUN 2023 "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **29 Februari s/d 31 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 28 Februari 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 5. Dokumentasi Kegiatan Penelitian



**Lampiran 6. Riwayat Hidup****RIWAYAT HIDUP****A. Data Pribadi**

Nama : Andi Annisa Nurul Chatimah  
NIM : K011201177  
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 09 Maret 2002  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jalan Abdurahman Basalamah No. 18 Makassar  
E-mail : andiannisa09@gmail.com  
No. Handphone : 085213838880

**B. Riwayat Pendidikan**

1. SDN 1 Enrekang (2008-2014)
2. SMP 1 Enrekang (2014-2017)
3. SMAN 2 Enrekang (2017-2020)
4. S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin (2020-sekarang)

**C. Riwayat Organisasi**

1. Anggota Bidang Eksternal Korps-HMI Wati Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Cabang Makassar Timur Periode 2023-2024
2. Anggota Divisi Kewirausahaan *Hospital Management Student Forum* Periode 2023-2024