

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Amaliah, A. R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Delima Harapan*, 8(1), 69–81.
- Amelia, Ii. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. *Skripsi Universitas Hasanuddin*.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Astarina, Y., Fujiansyah, D., & Yudianto, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. *Jurnal Ekonomia*, 11(2), 44–50. <https://doi.org/10.54342/stie-je.v11i2.167>
- BPS Indonesia. (2022). Statistik Indonesia 2022. In *Badan Pusat Statistik*.
- BPS Kota Makassar. (2022). *Statistik Daerah Kota Makassar 2022*. Badan Pusat Statistik Kota Makassar.
- Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum

- Daerah Haji Makassar. *JKMM*, 6(1), 1–7.
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), 175–184. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Ekawati, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidrap. *Skripsi Universitas Hasanuddin*.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298–302. journal.ummat.ac.id/index.php/jpmb/article/view/7282
- Imran, A. P. A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Makassar Tahun 2022. *Skripsi Universitas Hasanuddin*.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), 24–31. <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/23>
- 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.
- Kadir, E. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 1(3), 67–78.
- Kartikawati, D. R. (2021). Tanggung Jawab Rumah Sakit terhadap Pemenuhan Hak Pasien pada Masa Pandemi COVID-19. *Indonesia Law Reform Journal*, 1(3), 318–335. <https://doi.org/10.22219/ilrej.v1i3.18223>
- Kasnaini. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018. *Jurnal Mitrasehat*.
- Kemenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. 1107, 1–106.
- Kendek, D. S. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Stella. *Skripsi Universitas Hasanuddin*.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Khasanah Pertiwi*, 12(2), 117–124.
- Kurnia, M., & Suwiknyo, M. (2018). Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(01). <https://doi.org/10.30651/blc.v15i01.1264>
- Lopulalan, O. F., & Hayadi, Y. (2022). Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2022. *Prosiding Seminar Informasi*

Kesehatan Nasional (SIKESNAS), 256–260.

- Maatisya, Y. F., & Santoso, A. P. A. (2022). Rekonstruksi Kesejahteraan Sosial Bagi Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 10337–10355. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i3.3395>
- Marampa, T. J. R., Nurhayani, & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 1(1), 83–91.
- Mardianingsih, D., & Tamri. (2018). Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017. *JUKMAS: Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*, 2(2), 134–149.
- Masita, A., Yusniar, N., & Lisnawaty. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanailandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah Tahun 2015. *Jurnal Haluoleo*, 0–7.
- Mursyidah, L., & Nurfajriyah, I. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 5(1), 109–124. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1322>
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), 1–23. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/488>

- Naftalina, I. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS PBI Di Puskesmas Ge'Tengan Kabupaten Tana Toraja. *Skripsi Universitas Hasanuddin*.
- Natsir, U., & D'ornay, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Motor Honda Pada Pt. Daya Anugrah Mandiri Parepare. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(05), 29–38.
- Nikmatuzaroh, R. . dan N. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 19, 1–7.
- Nursanti, A., Pratiwi, K. G., & Sjahrudin. (2017). Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Andini Di Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*, 1–16.
- Oktavianti, D., Indar, & Abadi, Y. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 1(1), 83–91.
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di RSUD SEMBIRING. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 1–6.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Purnamasari, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar. *Skripsi Universitas Hasanuddin*.
- Rahmah, F. M., Fahdhienie, F., & Akbar, F. (2022). Hubungan Kualitas

- Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum Di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 162–170.
- Rahmatul Ulfa, A. (2020). Pentingnya Bimbingan Konseling di Rumah Sakit. *Jurnal At-Taujih*, 6(1), 69–79.
- Ramdhani, A. H. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Skripsi Universitas Hasanuddin*.
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Salsabila, F. A. C., Febriana, C., & Wijayanti, A. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *Jurnal INFOKES*, 5(2), 6.
- Samsuddin, H., & Ningsih, E. R. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 4(1), 167–182.
- Selfanay, M., Pajung, C. B., & Suarjana, I. W. (2021). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(03), 1–6.

- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Sihira, S. S. ., Alam, S., & Muliati, S. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Administrasi Negara Dan Ilmu Pemerintahan*, 01(01), 42–53.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Simanjutak, E. C. (2020). Pelayanan Perawat yang Berkualitas dalam Rangka Tercapainya Keselamatan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 1(2), 8–14.
- Siswati, S., & Dindasari, D. A. (2019). Tinjauan Aspek Keamanan dan Kerahasiaan Rekam Medis di Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 91. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v2i2.5349>
- Sulastri, Litik, S. K. A., & Sirait, R. W. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Pangan Gizi Dan Kesehatan*, 10(2), 94–107. <https://doi.org/10.51556/ejpazih.v10i2.158>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen*

Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>

Vebry Haryati Lubis, & Wijaya, F. (2021). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Ke Rumah (Home Services) Pada Pasien Di Rs Imc Bintaro. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro* /, IV(1), 51–62.

Wachruroji, M. R., Irawani, B., & Paselle, E. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(1), 6663–6676.

Wahyudi, T., & Damayanti, N. A. (2017). Hubungan Knowledge Dan Perception Gap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Semen Gresik. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1, 319–327.

Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 153–161.

Yulina, & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*, 2(1), 26–33. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner



KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSKDIA PERTIWI KOTA MAKASSAR

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Bapak/Ibu/Sdr. Perkenalkan nama saya A. Rifqa Zhafira Khaerul. Mahasiswa jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Hasanuddin Makassar. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSKDIA PERTIWI KOTA MAKASSAR**”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSKDIA Pertiwi Kota Makassar. Semua data ini digunakan untuk kepentingan ilmiah dan juga digunakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Kota Makassar. Saya menjamin untuk menjaga kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Sdr berikan dan data tersebut hanya sebagai tujuan penelitian saja. Atas kerja sama dan kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

Saya memahami keterangan yang diberikan dan setuju untuk mengisi kuesioner.

Makassar, / /2023

Responden

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah petunjuk pengisian sebelum Bapak/Ibu/Saudara memberikan jawaban
2. Beri tanda (✓) sesuai pilihan/jawaban anda (hanya satu pilihan)
3. Jawablah dengan JUJUR setiap pertanyaan sesuai dengan keadaan dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara
4. Apabila Bapak/Ibu/Saudara menemui kesulitan dalam memahami pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini, Bapak/Ibu/Saudara dapat meminta penjelasan kepada pewawancara
5. Sangat diharapkan semua pertanyaan diberi jawaban

A. IDENTITAS RESPONDEN

1.	No. Responden	
2.	Nama Responden	
3.	Umur	
4.	Jenis Kelamin	a. Laki-laki b. Perempuan
5.	Pendidikan Terakhir	a. Tidak Sekolah b. SD/Sederajat c. SMP/Sederajat d. SMA/Sederajat e. Diploma/ Sarjana
6.	Pekerjaan	a. Tidak Bekerja b. TNI/Polri c. PNS d. Wiraswasta e. Petani f. Ibu rumah tangga g. Lain-lain (.....)

B. KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

KOMPETENSI TEKNIS					
Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i					
No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Proses pelayanan pasien rawat jalan				
2.	Pemeriksaan oleh dokter				
3.	Kelengkapan peralatan medis yang digunakan				
4.	Kerapihan penampilan petugas kesehatan				
5.	Kemampuan dokter dalam merespon pertanyaan pasien				

INFORMASI					
Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i					
No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Ketersediaan petunjuk arah dan nama setiap ruangan				
2.	Ketersediaan poster kesehatan di area rumah sakit				
3.	Penjelasan dokter mengenai informasi penyakit yang diderita				
4.	Penjelasan petugas apotek mengenai informasi cara mengonsumsi obat				
5.	Informasi tentang alur pelayanan kesehatan dapat dimengerti oleh pasien				

EFISIENSI					
Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i					
No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Kecepatan pelayanan pasien rawat jalan				
2.	Tidak terjadi antrian panjang				
3.	Waktu tunggu pelayanan sesuai dengan waktunya (tidak menunggu >60 menit)				
4.	Pelayanan farmasi memberikan pelayanan obat sesuai dengan waktunya				
5.	Ketersediaan obat yang pasien butuhkan di apotek rumah sakit				

KENYAMANAN					
Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i					
No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Kebersihan ruang tunggu				
2.	Keadaan kamar pemeriksaan (tidak pengap)				
3.	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu memadai				
4.	Ketersediaan tempat sampah				
5.	Kebersihan toilet				

HUBUNGAN ANTAR MANUSIA					
Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i					
No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Dokter memperhatikan keluhan pasien				
2.	Kepedulian perawat terhadap pasien yang mengalami kesulitan saat menjalani proses pengobatan				
3.	Dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya				
4.	Keramahan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan				
5.	Kesopanan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan				

KETEPATAN WAKTU					
Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i					
No.	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Ketepatan waktu pelayanan poliklinik di rawat jalan (08.00-14.00)				
2.	Ketepatan waktu pemeriksaan oleh dokter				
3.	Ketepatan waktu pengambilan obat pada apotek rumah sakit				
4.	Kedisiplinan waktu kerja dokter di poliklinik rawat jalan				
5.	Kedisiplinan waktu kerja perawat di poliklinik rawat jalan				

C. KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i					
No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1.	Kejelasan informasi petugas kesehatan dalam memberikan penjelasan tentang informasi pengobatan				
2.	Kecepatan pelayanan saat melakukan registrasi/pendaftaran yang didapatkan pasien				
3.	Ketertiban sistem pengaturan nomor antrian				
4.	Kenyamanan dan kebersihan di poliklinik rawat jalan				
5.	Ketepatan waktu pelayanan kesehatan pasien rawat jalan				

Lampiran 3. Hasil Analisis Data

ANALISIS UNIVARIAT

A. Karakteristik Responden

UMUR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10-19	5	5.3	5.3	5.3
20-29	39	41.1	41.1	46.3
30-39	42	44.2	44.2	90.5
40-49	9	9.5	9.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	11	11.6	11.6	11.6
Perempuan	84	88.4	88.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

PENDIDIKAN TERAKHIR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	12	12.6	12.6	12.6
SMA	45	47.4	47.4	60.0
Perguruan Tinggi	38	40.0	40.0	100.0
Total	95	100.0	100.0	

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Bekerja	2	2.1	2.1	2.1
PNS	9	9.5	9.5	11.6
Wiraswasta	23	24.2	24.2	35.8
Ibu Rumah Tangga	55	57.9	57.9	93.7
Lainnya	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

B. Variabel

KOMPETENSI TEKNIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	79	83.2	83.2	83.2
	Kurang	16	16.8	16.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

INFORMASI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	68	71.6	71.6	71.6
	Kurang	27	28.4	28.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

EFISIENSI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	69	72.6	72.6	72.6
	Kurang	26	27.4	27.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

KENYAMANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	83	87.4	87.4	87.4
	Kurang	12	12.6	12.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	70	73.7	73.7	73.7
	Kurang	25	26.3	26.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

KETEPATAN WAKTU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	71	74.7	74.7	74.7
	Kurang	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

KEPUASAN PASIEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	83	87.4	87.4	87.4
	Tidak Puas	12	12.6	12.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

ANALISIS BIVARIAT

A. Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Kompetensi Teknis	Cukup	Count	76	3	79
		% within Kompetensi Teknis	96.2%	3.8%	100.0%
	Kurang	Count	7	9	16
		% within Kompetensi Teknis	43.8%	56.3%	100.0%
Total		Count	83	12	95
		% within Kompetensi Teknis	87.4%	12.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	33.170 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	28.587	1	.000		
Likelihood Ratio	24.632	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	32.821	1	.000		
N of Valid Cases	95				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.02.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measure

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.591			.000
	Cramer's V	.591			.000
	Contingency Coefficient	.509			.000
Interval by Interval	Pearson's R	.591	.116	7.063	.000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.591	.116	7.063	.000 ^c
N of Valid Cases		95			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

B. Informasi dengan Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Informasi Cukup	Count		63	5	68
	% within Informasi		92.6%	7.4%	100.0%
Kurang	Count		20	7	27
	% within Informasi		74.1%	25.9%	100.0%
Total	Count		83	12	95
	% within Informasi		87.4%	12.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.041 ^a	1	.014		
Continuity Correction ^b	4.475	1	.034		
Likelihood Ratio	5.444	1	.020		
Fisher's Exact Test				.034	.021
Linear-by-Linear Association	5.977	1	.014		
N of Valid Cases	95				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.41.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.252			.014
	Cramer's V	.252			.014
	Contingency Coefficient	.245			.014
Interval by Interval	Pearson's R	.252	.113	2.513	.014 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.252	.113	2.513	.014 ^c
N of Valid Cases		95			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

C. Efisiensi dengan Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Efisiensi Cukup	Count	66	3	69	
	% within Efisiensi	95.7%	4.3%	100.0%	
Kurang	Count	17	9	26	
	% within Efisiensi	65.4%	34.6%	100.0%	
Total	Count	83	12	95	
	% within Efisiensi	87.4%	12.6%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	15.676 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	13.054	1	.000		
Likelihood Ratio	13.849	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	15.511	1	.000		
N of Valid Cases	95				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.28.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.406			.000
	Cramer's V	.406			.000
	Contingency Coefficient	.376			.000
Interval by Ordinal	Pearson's R	.406	.107	4.287	.000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.406	.107	4.287	.000 ^c
N of Valid Cases		95			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

D. Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Kenyamanan	Cukup	Count	79	4	83
		% within Kenyamanan	95.2%	4.8%	100.0%
	Kurang	Count	4	8	12
		% within Kenyamanan	33.3%	66.7%	100.0%
Total		Count	83	12	95
		% within Kenyamanan	87.4%	12.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	36.338 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	30.950	1	.000		
Likelihood Ratio	24.731	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	35.956	1	.000		
N of Valid Cases	95				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.52.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.618			.000
	Cramer's V	.618			.000
	Contingency Coefficient	.526			.000
Interval by Interval	Pearson's R	.618	.123	7.590	.000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.618	.123	7.590	.000 ^c
N of Valid Cases		95			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

E. Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien

Crosstab

		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Hubungan Antar Manusia	Cukup	Count 65	Count 5	Count 70
		% within Hubungan Antar Manusia 92.9%	% within Hubungan Antar Manusia 7.1%	% Total 100.0%
usia	Kurang	Count 18	Count 7	Count 25
		% within Hubungan Antar Manusia 72.0%	% within Hubungan Antar Manusia 28.0%	% Total 100.0%
Total		Count 83	Count 12	Count 95
		% within Hubungan Antar Manusia 87.4%	% within Hubungan Antar Manusia 12.6%	% Total 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.261 ^a	1	.007		
Continuity Correction ^b	5.494	1	.019		
Likelihood Ratio	6.399	1	.011		
Fisher's Exact Test				.013	.013
Linear-by-Linear Association	7.185	1	.007		
N of Valid Cases	95				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.16.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.276			.007
	Cramer's V	.276			.007
	Contingency Coefficient	.266			.007
Interval by Interval	Pearson's R	.276	.115	2.774	.007 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.276	.115	2.774	.007 ^c
N of Valid Cases		95			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

F. Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien

Crosstab

			Kepuasan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Ketepatan Waktu	Cukup	Count	69	2	71
		% within Ketepatan Waktu	97.2%	2.8%	100.0%
	Kurang	Count	14	10	24
		% within Ketepatan Waktu	58.3%	41.7%	100.0%
Total		Count	83	12	95
		% within Ketepatan Waktu	87.4%	12.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	24.531 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	21.137	1	.000		
Likelihood Ratio	21.249	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	24.273	1	.000		
N of Valid Cases	95				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.03.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures


		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.508			.000
	Cramer's V	.508			.000
	Contingency Coefficient	.453			.000
Interval by Interval	Pearson's R	.508	.102	5.690	.000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.508	.102	5.690	.000 ^c
N of Valid Cases		95			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Lampiran 4. Persuratan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan
Telp : (0411) 585658, Website: <https://fkm.unhas.ac.id>, Mail : fkm.unhas@gmail.com

Nomor : 2057/UN4.14.1/PT.01.04/2023
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Makassar, 14 Februari 2023

Kepada
Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi
Sulawesi Selatan
Cq. Bidang Penyelenggara 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	: A. RIFQA ZHAFIRA KHAERUL
Nomor Pokok	: K011191157
Program Studi	: S1 - Kesehatan Masyarakat
Departemen	: Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Judul Penelitian	: Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSKDIA Pertiwi Kota Makassar
Lokasi Penelitian	: RSKDIA Pertiwi Kota Makassar
Tim Pembimbing	: 1. Dian Saputra Marzuki, SKM.,M.Kes. 2. Prof. Dr. Indar, SH., MPH.


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

a.n. Dekan
Ketua Program Studi
Sarjana Kesehatan Masyarakat


Dr. Hasnawati Amqam, S.KM., M.Sc
NIP. 197604182005012001



Tembusan :
1. Dekan FKM Unhas (Sebagai laporan)
2. Para Wakil Dekan FKM Unhas
3. Masing-masing Pembimbing
4. Mahasiswa Bersangkutan
5. Arsip



#this document was generated by siaap app fkm-uh in 2023-02-14 14:45:52



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

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

Nomor : **2642/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.
Lampiran : - Direktur RSKD Ibu dan Anak Pertiwi
Perihal : **Izin penelitian** Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor :
2057/UN4.14.1/PT.01.04/2023 tanggal 14 Februari 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti
dibawah ini:

N a m a : **A. RIFQA ZHAFIRA KHAERUL**
Nomor Pokok : K011191157
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 KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RSKDIA PERTIWI KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **20 Februari s/d 20 Maret 2023**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 15 Februari 2023

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



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth
1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPT RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH IBU DAN ANAK PERTIWI
Jalan Jend. Sudirman No. 14 Telepon (0411) 3616134 Fax. 3612242
MAKASSAR 90113

SURAT KETERANGAN

Nomor : 420/ //32./RSKDP.1/III/2023

Plt. Direktur Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Pertiwi Provinsi Sulawesi Selatan menerangkan bahwa :

Nama : A. Rifqa Zhafira Khaerul
NIM : K011191157
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Institusi : Universitas Hasanuddin

Telah melaksanakan penelitian selama 1 (satu) bulan pada tanggal 20 Februari s/d 20 Maret 2023 di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi dengan judul "*Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSKDIA Pertiwi Kota Makassar*".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 21 Maret 2023

Plh. DIREKTUR,



dr. H. Rivayanti Nawawi, Sp.PK

Pangkat Pembina Utama Muda

NIP. 19680424 200003 2 007

Lampiran 5. Dokumentasi



Lampiran 6. Riwayat Hidup Penulis

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : A. Rifqa Zhafira Khaerul

Tempat / Tanggal Lahir : Makassar, 17 November 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Jl. Monumen Emmy Saelan 3E No. 14

No. Hp : 081215953893

E-mail : rifqakhaerul@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri Mangkura I Makassar
2. SMP Negeri 6 Makassar
3. SMA Negeri 17 Makassar
4. Program Sarjana (S1) Ilmu Kesehatan Masyarakat
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
(AKK), Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Hasanuddin, Makassar