

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D. R., & Mulyaningsih. (2013). *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. 10(2), 22–32.
- Agency for Healthcare Research and Quality. (2021). *What Is Patient Experience?* Agency for Healthcare Research and Quality. <https://www.ahrq.gov/cahps/about-cahps/patient-experience/index.html>
- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Alamsyah. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. In *Makassar: Departemen Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Universitas Hasanuddin.
- Arifah, N., Rivai, F., & Delima, A. Z. P. (2018). *Patient Experiences In Internal And Surgical Ward at State Hospital Labuang Baji Makassar*. 127(Icaaip 2017), 234–237. <https://doi.org/10.2991/icaaip-17.2018.55>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Armin, Maidin, A., Sidin, I., Rivai, F., Soedirham, O., & Rizki, F. (2020). Service experience by the bugis ethnic on health services provided in public hospitals in south sulawesi. *Journal of Health and Translational Medicine*, 23(Suppl 1), 78–83.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan (III)*. Binarupa Aksara.
- Baroroh, D. B. (2012). Peran Keluarga Sebagai Care Giver Terhadap Pengelolaan Aktifitas Pada Lansia Dengan Pendekatan NIC (Nursing Intervention Classification) Dan NOC (Nursing Outcome Classification). *Jurnal Keperawatan*, 3(2), 141–151. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/2591>
- Berkowitz, B. (2016). The Patient Experience and Patient Satisfaction: Measurement of a Complex Dynamic. *The Online Journal of Issues in Nursing (OJIN)*, 21(1). <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol21No01Man01>
- Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P. (2006). Service clues and customer assessment of the service experience: Lessons from marketing. *Academy of Management Perspectives*, 20(2), 43–57. <https://doi.org/10.5465/AMP.2006.20591004>

- Catalyst, N. (2018, January). Patient Satisfaction Surveys. *NEJM Catalyst*. <https://catalyst.nejm.org/doi/full/10.1056/CAT.18.0288>
- Dewi, pretty kristianti. (2015). Analisis Alur Proses Penerimaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit “X” Tahun 2015 dengan Pendekatan Lean Hospital. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 2(1), 1–16.
- Esfandiari, R., & Wahini, M. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan (Kasus Di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya). *Jurnal Tata Boga*, 6(2), 18–24.
- Finch, J. (1994). Hospitals: Definition and Classification. In *Speller’s Law Relating to Hospitals* (p. 2). Springer, Boston, MA. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-1-4899-7122-7_1
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 4(2), 1–19. <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM.
- Haeckel, S. H., Carbone, L. P. and Berry, L. L. (2003). How to Lead the Customer Experience. *Marketing Management*, 12(1), 18–23.
- HCAHPS. (2005). *HCAHPS: Patients’ Perspectives of Care Survey*. Centers for Medicare & Medicaid Services. <https://www.cms.gov/Medicare/Quality-Initiatives-Patient-Assessment-Instruments/HospitalQualityInits/HospitalHCAHPS>
- Hewitson, P., Skew, A., Graham, C., Jenkinson, C., & Coulter, A. (2014). People with limiting long-term conditions report poorer experiences and more problems with hospital care. *BMC Health Services Research*, 14(33), 1–10. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-33>
- Ika Fadhilah Bea, Pasinringi, S. A., & Zulkifli, A. (2018). Influence of Service Experience and Perceived Value on Patient Satisfaction At Inpatient Installation At Rsud Kota Makassar. *Jkkm*, 1, 186–193.
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2018). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 8. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>
- Indrian, R., Jenie, I. M., & Dewi, A. (2017). Implementasi Case Management dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Purwokerto (studi kasus pasien Dm tipe II). *Jurnal Medicolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 7(x), 1–11. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6101>.IMPLEMENTASI
- Jacobalis, S. (2000). *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu*. Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjahmada.

- Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). The picker patient experience questionnaire: Development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in Health Care*, *14*(5), 353–358. <https://doi.org/10.1093/intqhc/14.5.353>
- Jenkinson, C., Coulter, A., Bruster, S., Richards, N., & Chandola, T. (2002). Patients' experiences and satisfaction with health care: Results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Quality and Safety in Health Care*, *11*(4), 335–339. <https://doi.org/10.1136/qhc.11.4.335>
- Jha, D., Frye, A. K., & Schlimgen, J. (2017). Evaluating variables of patient experience and the correlation with design. *Patient Experience Journal*, *4*(1), 33–45. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1176>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Salembat Empat.
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *3*(1), 32–48. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Kumah, E. (2019). Patient experience and satisfaction with a healthcare system: connecting the dots. *International Journal of Healthcare Management*, *12*(3), 173–179. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1353776>
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: Measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, *97*(8), 563–569. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Indonesia*, *4*(1).
- Li, J. (2013). Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City, Gansu Province of the People's Republic of China. *IOSR Journal of Business and Management*, *14*(2), 41–48. <https://doi.org/10.9790/487x-1424148>
- Logen, Y., & Balqis, D. (2015). *Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh pemulung di TPA Tamangapa*. Skripsi. Universitas Hasanudin. 1–12.
- Maghfiroh, L. (2017a). Customer-perceived Value and Customer Experience to Increase Patient Satisfaction at Dr . Soedono Hospital Madiun. *International Journal of Preventive and Public Health Sciences*, *3*(3), 3–7. <https://doi.org/10.17354/ijpphs/2016/75>
- Maghfiroh, L. (2017b). Pengaruh Brand Image, Customer Perceived Value, dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, *8*(4), 225–231.

- Maklan, S., & Klaus, P. (2011). Customer experience: Are we measuring the right things? *International Journal of Market Research*, 53(6), 5. <https://doi.org/10.2501/ijmr-53-6-771-792>
- Marca-Frances, G., Frigola-Reig, J., Menéndez-Signorini, J. A., Compte-Pujol, M., & Massana-Morera, E. (2020). Defining patient communication needs during hospitalization to improve patient experience and health literacy. *BMC Health Services Research*, 20(131).
- Mark A. Rudolph, MD, S. (2016). *Defining Patient Experience: 'Everything We Say and Do'*. Society of Hospital Medicine. <https://www.the-hospitalist.org/hospitalist/article/121917/defining-patient-experience-everything-we-say-and-do>
- Marmeam, U. T. N. S. A. (2018). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jumantik*, 3(2).
- Mayasari, F. (2016). Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *Jurnal ARSI*, 2(3), 214–230.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008).
- Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Menteri Kesehatan Republik Indonesia 1 (2020).
- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Understanding Customer Experience Customer Experience. In *Harvard Business Review*.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 826. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1039>
- Nur'aini. (2019). PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI PARA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DEMANG SEPULAU RAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH. *Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1, 3(April)*, 1–9.
- Pangerapan, D. T., Ora Et Labora I. Palandeng, & A. Joy M. Rattu. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9–18.
- Patient Engagement HIT. (2016, May). Patient Satisfaction and HCAHPS: What It Means for Providers. *Xtelligent Healthcare Media*. <https://patientengagementhit.com/features/patient-satisfaction-and-hcahps->

what-it-means-for-providers

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pub. L. No. Nomor 44 Tahun 2009, 1 (2009).
- Pertiwi, A. A. N. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 113–121. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Prastyaningsih, A. (2014). Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli Ulang) (Survei pada Konsumen KFC Di Lingkungan Warga RW 3 Desa Kandangrejo, Kedungpring, Lamongan). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 16(1), 84951.
- Ritonga, C. N. (2018). Kepuasan Pasien Berdasarkan Pengalaman Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat Labuhanbatu Tahun 2017. In *Universitas Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara.
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Sari, L. T., & Suminar, E. (2020). The Relationship of Therapeutic Communications In Providing Medicines And The Level of Patient Satisfaction. *Indonesian Journal Of Professional Nursing*, 1(2), 54–62.
- Sari, Y. (2006). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RS Haji dan hubungannya dengan minat beli ulang*. Universitas Indonesia.
- Silprihatin, N., Sihaloho, R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- The Beryl Institute. (n.d.). *Defining The Patient Experience*. Retrieved March 28, 2021, from <https://www.theberylinstitute.org/page/DefiningPatientExp>
- University, I. G. N. O. (2017). Definition a Classification of Hospitals. In *Hospital Acquaintance* (p. 280). IGNOU. <http://hdl.handle.net/123456789/32729>
- Utari, U. (2018). Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar [Universitas Hasanuddin]. In *Universitas Hasanuddin*. http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YTY3NzY2MmJhNTgwNjQwMmY1NmI5ZDQwNzFhYzdlZGVmMDVhOGM1NA==.pdf

- Utari, U., Rivai, F., & Andi, N. S. (2019). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2). <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i2.8714>
- Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 6(3–4), 247–263. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8)
- Yunus, N. W., & Aribowo, A. (2020). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pasien Rawat Inap Kelas VIP di Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 18(1), 29–36.
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N. R., & Sukma, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2), 59–67.
- Adhytyo, D. R., & Mulyaningsih. (2013). *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. 10(2), 22–32.
- Agency for Healthcare Research and Quality. (2021). *What Is Patient Experience?* Agency for Healthcare Research and Quality. <https://www.ahrq.gov/cahps/about-cahps/patient-experience/index.html>
- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Alamsyah. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. In *Makassar: Departemen Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Universitas Hasanuddin.
- Arifah, N., Rivai, F., & Delima, A. Z. P. (2018). *Patient Experiences In Internal And Surgical Ward at State Hospital Labuang Baji Makassar*. 127(Icaaip 2017), 234–237. <https://doi.org/10.2991/icaaip-17.2018.55>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Armin, Maidin, A., Sidin, I., Rivai, F., Soedirham, O., & Rizki, F. (2020). Service experience by the bugis ethnic on health services provided in public hospitals in south sulawesi. *Journal of Health and Translational Medicine*, 23(Suppl 1), 78–83.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan (III)*. Binarupa Aksara.

- Baroroh, D. B. (2012). Peran Keluarga Sebagai Care Giver Terhadap Pengelolaan Aktifitas Pada Lansia Dengan Pendekatan NIC (Nursing Intervention Classification) Dan NOC (Nursing Outcome Classification). *Jurnal Keperawatan*, 3(2), 141–151. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/2591>
- Berkowitz, B. (2016). The Patient Experience and Patient Satisfaction: Measurement of a Complex Dynamic. *The Online Journal of Issues in Nursing (OJIN)*, 21(1). <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol21No01Man01>
- Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P. (2006). Service clues and customer assessment of the service experience: Lessons from marketing. *Academy of Management Perspectives*, 20(2), 43–57. <https://doi.org/10.5465/AMP.2006.20591004>
- Catalyst, N. (2018, January). Patient Satisfaction Surveys. *NEJM Catalyst*. <https://catalyst.nejm.org/doi/full/10.1056/CAT.18.0288>
- Dewi, pretty kristianti. (2015). Analisis Alur Proses Penerimaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit “X” Tahun 2015 dengan Pendekatan Lean Hospital. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 2(1), 1–16.
- Esfandiari, R., & Wahini, M. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayan Makanan (Kasus Di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya). *Jurnal Tata Boga*, 6(2), 18–24.
- Finch, J. (1994). Hospitals: Definition and Classification. In *Speller’s Law Relating to Hospitals* (p. 2). Springer, Boston, MA. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-1-4899-7122-7_1
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 4(2), 1–19. <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM.
- Haeckel, S. H., Carbone, L. P. and Berry, L. L. (2003). How to Lead the Customer Experience. *Marketing Management*, 12(1), 18–23.
- HCAHPS. (2005). *HCAHPS: Patients’ Perspectives of Care Survey*. Centers for Medicare & Medicaid Services. <https://www.cms.gov/Medicare/Quality-Initiatives-Patient-Assessment-Instruments/HospitalQualityInits/HospitalHCAHPS>
- Hewitson, P., Skew, A., Graham, C., Jenkinson, C., & Coulter, A. (2014). People with limiting long-term conditions report poorer experiences and more problems with hospital care. *BMC Health Services Research*, 14(33), 1–10. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-33>

- Ika Fadhilah Bea, Pasinringi, S. A., & Zulkifli, A. (2018). Influence of Service Experience and Perceived Value on Patient Satisfaction At Inpatient Installation At Rsud Kota Makassar. *Jkkm, 1*, 186–193.
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2018). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 8. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>
- Indrian, R., Jenie, I. M., & Dewi, A. (2017). Implementasi Case Management dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Purwokerto (studi kasus pasien Dm tipe II). *Jurnal Medicolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 7(x), 1–11. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6101.IMPLEMENTASI>
- Jacobalis, S. (2000). *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu*. Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjahmada.
- Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). The picker patient experience questionnaire: Development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), 353–358. <https://doi.org/10.1093/intqhc/14.5.353>
- Jenkinson, C., Coulter, A., Bruster, S., Richards, N., & Chandola, T. (2002). Patients' experiences and satisfaction with health care: Results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Quality and Safety in Health Care*, 11(4), 335–339. <https://doi.org/10.1136/qhc.11.4.335>
- Jha, D., Frye, A. K., & Schlimgen, J. (2017). Evaluating variables of patient experience and the correlation with design. *Patient Experience Journal*, 4(1), 33–45. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1176>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Salembat Empat.
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32–48. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Kumah, E. (2019). Patient experience and satisfaction with a healthcare system: connecting the dots. *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 173–179. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1353776>
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: Measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563–569. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Li, J. (2013). Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City, Gansu Province of the

- People's Republic of China. *IOSR Journal of Business and Management*, 14(2), 41–48. <https://doi.org/10.9790/487x-1424148>
- Logen, Y., & Balqis, D. (2015). *Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh pemulung di TPA Tamangapa. Skripsi. Universitas Hasanudin*. 1–12.
- Maghfiroh, L. (2017a). Customer-perceived Value and Customer Experience to Increase Patient Satisfaction at Dr . Soedono Hospital Madiun. *International Journal of Preventive and Public Health Sciences*, 3(3), 3–7. <https://doi.org/10.17354/ijpphs/2016/75>
- Maghfiroh, L. (2017b). Pengaruh Brand Image, Customer Perceived Value, dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 8(4), 225–231.
- Maklan, S., & Klaus, P. (2011). Customer experience: Are we measuring the right things? *International Journal of Market Research*, 53(6), 5. <https://doi.org/10.2501/ijmr-53-6-771-792>
- Marca-Frances, G., Frigola-Reig, J., Menéndez-Signorini, J. A., Compte-Pujol, M., & Massana-Morera, E. (2020). Defining patient communication needs during hospitalization to improve patient experience and health literacy. *BMC Health Services Research*, 20(131).
- Mark A. Rudolph, MD, S. (2016). *Defining Patient Experience: 'Everything We Say and Do'*. Society of Hospital Medicine. <https://www.the-hospitalist.org/hospitalist/article/121917/defining-patient-experience-everything-we-say-and-do>
- Marmeam, U. T. N. S. A. (2018). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jumantik*, 3(2).
- Mayasari, F. (2016). Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *Jurnal ARSI*, 2(3), 214–230.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008).
- Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Menteri Kesehatan Republik Indonesia 1 (2020).
- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Understanding Customer Experience Customer Experience. In *Harvard Business Review*.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi. *Journal*

of *Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 826.
<https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1039>

- Nur'aini. (2019). PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI PARA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DEMANG SEPULAU RAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH. *Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1, 3*(April), 1–9.
- Pangerapan, D. T., Ora Et Labora I. Palandeng, & A. Joy M. Rattu. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9–18.
- Patient Engagement HIT. (2016, May). Patient Satisfaction and HCAHPS: What It Means for Providers. *Xtelligent Healthcare Media*.
<https://patientengagementhit.com/features/patient-satisfaction-and-hcahps-what-it-means-for-providers>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pub. L. No. Nomor 44 Tahun 2009, 1 (2009).
- Pertiwi, A. A. N. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 113–121.
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Prastyaningsih, A. (2014). Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli Ulang) (Survei pada Konsumen KFC Di Lingkungan Warga RW 3 Desa Kandangrejo, Kedungpring, Lamongan). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 16(1), 84951.
- Ritonga, C. N. (2018). Kepuasan Pasien Berdasarkan Pengalaman Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat Labuhanbatu Tahun 2017. In *Universitas Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara.
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Sari, L. T., & Suminar, E. (2020). The Relationship of Therapeutic Communications In Providing Medicines And The Level of Patient Satisfaction. *Indonesian Journal Of Professional Nursing*, 1(2), 54–62.
- Sari, Y. (2006). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RS Haji dan hubungannya dengan minat beli ulang*. Universitas Indonesia.
- Silprihatin, N., Sihalohe, R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247.

- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- The Beryl Institute. (n.d.). *Defining The Patient Experience*. Retrieved March 28, 2021, from <https://www.theberylinstitute.org/page/DefiningPatientExp>
- University, I. G. N. O. (2017). Definition a Classification of Hospitals. In *Hospital Acquaintance* (p. 280). IGNOU. <http://hdl.handle.net/123456789/32729>
- Utari, U. (2018). Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar [Universitas Hasanuddin]. In *Universitas Hasanuddin*.
http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YTY3NzY2MmJhNTgwNjQwMmY1NmI5ZDQwNzFhYzdlZGVmMDVhOGM1NA==.pdf
- Utari, U., Rivai, F., & Andi, N. S. (2019). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2). <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i2.8714>
- Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 6(3-4), 247-263. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8)
- Yunus, N. W., & Aribowo, A. (2020). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pasien Rawat Inap Kelas VIP di Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 18(1), 29-36.
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N. R., & Sukma, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2), 59-67.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent

Informed Consent

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri. Perkenalkan nama saya, Salwah. Saya adalah mahasiswa S1 angkatan 2017 Departemen Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar”. Penelitian ini dilakukan sebagai tahap akhir dalam penyelesaian studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.

Terkait hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan apa adanya. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Semua data ini digunakan untuk kepentingan ilmiah dan juga digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Haji Makassar. Saya menjamin, untuk kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri berikan, dan hanya menggunakannya untuk tujuan penelitian saja. Atas kerjasama dan kesediannya, saya ucapkan terima kasih.

Jika Bapak/Ibu/Sdr/Sdri bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan mengisi dan menandatangani data di bawah ini, kemudian memulai untuk mengisi kuesioner.

Nama :

Tanda Tangan :

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

A. Karakteristik Responden	
1. Nama	
2. Umur	() Tahun
3. Jenis Kelamin	() Laki-laki () Perempuan
4. Pendidikan	() Tidak Sekolah () SD/Sederajat () SMP/SLTP () SMA/SMK/SLTA () Akademi/Perguruan Tinggi
5. Lokasi Tempat Tinggal	() Dalam Kota Makassar (berdomisili \geq 6 bulan) () Luar Kota Makassar
6. Jarak Rumah ke Rumah Sakit	() < 5 Km () > 5 Km
7. Pekerjaan	() PNS/TNI/POLRI/Pensiunan () Karyawan Swasta () Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha () Petani/Buruh () Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga () Pelajar/Mahasiswa () Lainnya, Sebutkan.....
8. Penghasilan	() Tidak Punya Penghasilan () Rp. 1.500.000 – Rp.2.000.000 () Rp. 2.000.000 – Rp.2.500.000 () Rp. 2.500.000 – Rp.5.000.000 () > Rp. 5.000.000
9. Jenis Pembiayaan	() Umum () BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) () BPJS Non PBI () Asuransi Lain, Sebutkan.....
10. Kelas Perawatan	() VIP1/Utama () Kelas 1 () Kelas 2 () Kelas 3
11. Pengalaman Menggunakan Rumah Sakit	() 1 () 2 () 3 () >3, Sebutkan.....

Kuesioner Pengalaman Pasien dan Kepuasan Pasien

Petunjuk Pengisian:

Untuk pernyataan-pernyataan berikut ini, beri tanda silang (X) pada pilihan yang telah disediakan untuk jawaban yang sesuai dengan kondisi dan penilaian Bapak/Ibu/Sdr/Sdri.

Pengalaman Pasien

Pilihan Jawaban:

1 = TP (Tidak Pernah)

3 = B (Biasanya)

2 = K (Kadang-Kadang)

4 = S (Selalu)

Kepuasan Pasien

Pilihan Jawaban:

1 = STP (Sangat Tidak Puas)

3 = P (Puas)

2 = TP (Tidak Puas)

4 = SP (Sangat Puas)

B. Pengalaman Pasien

Kode	Komunikasi Perawat	TP	K	B	S
KP1	Selama dirawat di rumah sakit ini perawat memperlakukan saya dengan sopan.				
KP2	Selama dirawat di rumah sakit ini perawat mendengarkan saya dengan baik.				
KP3	Selama dirawat di rumah sakit ini perawat selalu menjelaskan hal-hal yang kurang/tidak saya ketahui agar saya bisa mengerti.				
Kode	Komunikasi Dokter	TP	K	B	S
KD1	Selama dirawat di rumah sakit ini dokter memperlakukan saya dengan sopan.				
PD2	Selama dirawat di rumah sakit ini dokter selalu mendengarkan keluhan saya.				
PD3	Selama dirawat di rumah sakit ini dokter selalu menjelaskan hal-hal yang kurang/tidak saya ketahui dengan cara yang mudah dimengerti.				

Kode	Daya Tanggap Staf Rumah Sakit	TP	K	B	S
SR1	Selama dirawat di rumah sakit ini saya selalu mendapatkan bantuan untuk ke kamar mandi atau menggunakan pispot saat saya membutuhkan.				
SR2	Perawat di rumah sakit ini cepat tanggap terhadap keluhan pasien.				
SR3	Perawat selalu memberikan bantuan dengan cepat setelah saya memanggil untuk mendapatkan bantuan.				
Kode	Kenyamanan Fisik	TP	K	B	S
KF1	Selama dirawat di rumah sakit ini kamar saya selalu dibersihkan.				
KF2	Selama dirawat di rumah sakit ini kamar mandi saya selalu dibersihkan.				
KF3	Selama dirawat di rumah sakit ini kamar dan daerah di sekitar saya selalu tenang saat malam hari.				
Kode	Komunikasi Tentang Obat	TP	K	B	S
KO1	Selama dirawat di rumah sakit ini staf rumah sakit selalu memberikan informasi tentang kegunaan obat baru yang diberikan.				
KO2	Selama dirawat di rumah sakit ini saat memberikan obat baru staf rumah sakit selalu memberikan informasi mengenai kemungkinan efek samping dari penggunaan obat dengan cara yang mudah dimengerti.				
KO3	Selama dirawat di rumah sakit ini staf rumah sakit selalu mengingatkan dan memberi tahu jadwal penggunaan obat.				

Kode	Koordinasi Pelayanan	TP	K	B	S
CP1	Selama dirawat di rumah sakit ini perawatan saya terorganisir dengan baik.				
CP2	Selama dirawat di rumah sakit ini saya selalu diberi informasi terkait dokter yang bertanggung jawab terhadap perawatan saya secara keseluruhan.				
CP3	Selama dirawat di rumah sakit ini pihak rumah sakit selalu melaksanakan prosedur pemeriksaan dan perawatan sesuai dengan waktu yang ditentukan.				
Kode	Dukungan Emosional	TP	K	B	S
DE1	Selama dirawat di rumah sakit ini dokter selalu menanyakan dan mempedulikan ketakutan atau kekhawatiran yang saya rasakan kemudian membahasnya.				
DE2	Selama dirawat di rumah sakit ini perawat selalu menanyakan dan mempedulikan ketakutan atau kekhawatiran yang saya rasakan kemudian membahasnya.				
DE3	Selama dirawat di rumah sakit ini saya mudah untuk membicarakan masalah dan kekhawatiran yang saya rasakan kepada staf rumah sakit.				
Kode	Keterlibatan Keluarga dan Teman	TP	K	B	S
KKT1	Selama dirawat di rumah sakit ini keluarga memiliki kesempatan untuk berbicara dan berdiskusi dengan dokter atau perawat.				
KKT2	Selama dirawat di rumah sakit ini keluarga diberikan informasi yang cukup tentang kondisi pasien oleh dokter atau perawat.				
KKT3	Selama dirawat di rumah sakit ini keluarga diberi informasi yang cukup mengenai cara membantu pasien di rumah saat proses penyembuhan oleh dokter atau perawat.				

C. Kepuasan Pasien

Kode	<i>Interpersonal Manner (Sikap Petugas)</i>	STP	TP	P	SP
IM1	Perhatian yang diberikan oleh dokter dan perawat selama saya dirawat di rumah sakit.				
IM2	Keramahan yang diberikan oleh dokter dan perawat selama saya dirawat di rumah sakit.				
IM3	Kesopanan dokter dan perawat selama saya dirawat di rumah sakit.				
Kode	<i>Technical Quality (Kualitas Teknis)</i>	STP	TP	P	SP
TQ1	Keamanan dan kenyamanan saya selama dirawat di rumah sakit.				
TQ2	Keakuratan hasil pemeriksaan fisik, laboratorium, dan radiologi yang saya lakukan selama di rumah sakit.				
TQ3	Informasi yang jelas dari dokter mengenai diagnosis penyakit yang saya derita.				
Kode	<i>Accesibility (Akses)</i>	STP	TP	P	SP
A1	Ketersediaan informasi yang jelas mengenai fasilitas layanan rumah sakit.				
A2	Lokasi rumah sakit yang strategis dan mudah dijangkau.				
A3	Waktu tunggu pelayanan yang cepat ≤ 60 menit				

Kode	<i>Finances (Harga)</i>	STP	TP	P	SP
H1	Ketersediaan informasi yang jelas mengenai biaya perawatan.				
H2	Kumudahan dalam prosedur pembayaran.				
H3	Biaya pelayanan yang terjangkau.				
Kode	<i>Outcome (Hasil)</i>	STP	TP	P	SP
O1	Keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh dokter selama rawat inap di rumah sakit ini.				
O2	Keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh perawat selama rawat inap di rumah sakit ini.				
O3	Keeluruhan pelayanan yang diberikan selama rawat inap di rumah sakit ini.				
Kode	<i>Continuity (Kontinuitas)</i>	STP	TP	P	SP
C1	Jadwal kunjungan dokter untuk melakukan pemeriksaan selama saya dirawat.				
C2	Ketersediaan makanan sesuai dengan jadwal makan.				
C3	Ketepatan waktu pemeriksaan sesuai dengan yang telah dijadwalkan.				
Kode	<i>Physical Environment (Lingkungan Fisik)</i>	STP	TP	P	SP
LF1	Ketersediaan fasilitas yang membantu pasien atau keluarga pasien yang memiliki keterbatasan fisik/ <i>disability</i> .				
LF2	Ketersediaan lahan parkir.				
LF3	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit.				

Kode	<i>Availability (Ketersediaan)</i>	STP	TP	P	SP
AY1	Fasilitas pelayanan rumah sakit yang lengkap.				
AY2	Ketersediaan peralatan canggih untuk menunjang pelayanan di rumah sakit.				
AY3	Ketersediaan obat selama menjalani perawatan.				

Lampiran 4 Rekap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Hasil Uji Validitas Pengalaman Pasien

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Komunikasi Perawat	A1	0,913	0,148	Valid
	A2	0,890	0,148	Valid
	A3	0,879	0,148	Valid
Komunikasi Dokter	B1	0,636	0,148	Valid
	B2	0,866	0,148	Valid
	B3	0,857	0,148	Valid
Daya Tanggap Staf Rumah Sakit	C1	0,861	0,148	Valid
	C2	0,699	0,148	Valid
	C3	0,699	0,148	Valid
Kenyamanan Fisik	D1	0,931	0,148	Valid
	D2	0,969	0,148	Valid
	D3	0,808	0,148	Valid
Komunikasi Tentang Obat	E1	0,712	0,148	Valid
	E2	0,880	0,148	Valid
	E3	0,859	0,148	Valid
Koordinasi Pelayanan	F1	0,834	0,148	Valid
	F2	0,837	0,148	Valid
	F3	0,889	0,148	Valid
Dukungan Emosional	G1	0,708	0,148	Valid
	G2	0,869	0,148	Valid
	G3	0,839	0,148	Valid
Keterlibatan Keluarga dan Teman	H1	0,842	0,148	Valid
	H2	0,901	0,148	Valid
	H3	0,940	0,148	Valid

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
KP1	0,735	0,148	Valid
KP2	0,880	0,148	Valid
KP3	0,836	0,148	Valid
KP4	0,806	0,148	Valid
KP5	0,634	0,148	Valid
KP6	0,757	0,148	Valid
KP7	0,863	0,148	Valid
KP8	0,593	0,148	Valid
KP9	0,740	0,148	Valid

KP10	0,655	0,148	Valid
KP11	0,685	0,148	Valid
KP12	0,769	0,148	Valid
KP13	0,692	0,148	Valid
KP14	0,840	0,148	Valid
KP15	0,870	0,148	Valid
KP16	0,662	0,148	Valid
KP17	0,735	0,148	Valid
KP18	0,874	0,148	Valid
KP19	0,573	0,148	Valid
KP20	0,719	0,148	Valid
KP21	0,787	0,148	Valid
KP22	0,711	0,148	Valid
KP23	0,737	0,148	Valid
KP24	0,820	0,148	Valid

Rekap Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Komunikasi Perawat, Komunikasi Dokter, Daya Tanggap Staf Rumah Sakit, Kenyamanan Fisik, Komunikasi Tentang Obat, Koordinasi Pelayanan, Dukungan Emosional, Keterlibatan Keluarga dan Teman	0,971	0,6	Reliabel

Lampiran 5 Hasil Olahan Statistik SPSS

A. Analisis Univariat

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 24	76	43.2	43.2	43.2
	25 - 34	38	21.6	21.6	64.8
	35 - 44	16	9.1	9.1	73.9
	45 - 54	17	9.7	9.7	83.5
	55 - 64	20	11.4	11.4	94.9
	=>65	9	5.1	5.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	75	42.6	42.6	42.6
	Perempuan	101	57.4	57.4	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah	9	5.1	5.1	5.1
	SD/Sederajat	10	5.7	5.7	10.8
	SMP/SLTP	11	6.3	6.3	17.0
	SMA/SLTA	62	35.2	35.2	52.3
	Akademi/Perguruan Tinggi	84	47.7	47.7	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Lokasi Tempat Tinggal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dalam Kota Makassar (Berdomisili=> 6 bulan)	146	83.0	83.0	83.0
	Luar Kota Makassar	30	17.0	17.0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Jarak Rumah Ke Rumah Sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 5 Km	56	31.8	31.8	31.8
	=> 5 Km	120	68.2	68.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI/Pensiunan	13	7.4	7.4	7.4
	Karyawan Swasta	33	18.8	18.8	26.1
	Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha	27	15.3	15.3	41.5
	Petani/Buruh	11	6.3	6.3	47.7
	Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	41	23.3	23.3	71.0
	Pelajar/Mahasiswa	49	27.8	27.8	98.9
	Lainnya	2	1.1	1.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Punya Penghasilan	91	51.7	51.7	51.7
	Rp 1.500.000 - Rp 2.000.0000	22	12.5	12.5	64.2
	Rp 2.000.000 - Rp 2.500.0000	37	21.0	21.0	85.2
	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.0000	24	13.6	13.6	98.9
	> Rp 5.000.0000	2	1.1	1.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Jenis Pembiayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Umum	14	8.0	8.0	8.0
	BPJS PBI (Penerimaan Bantuan Iuran)	77	43.8	43.8	51.7
	BPJS Non PBI	85	48.3	48.3	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Kelas Perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	VIP1/Utama	5	2.8	2.8	2.8
	Kelas 1	29	16.5	16.5	19.3
	Kelas 2	36	20.5	20.5	39.8
	Kelas3	106	60.2	60.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Pengalaman Menggunakan Rumah Sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	113	64.2	64.2	64.2
	2	43	24.4	24.4	88.6
	3	9	5.1	5.1	93.8
	>3	11	6.3	6.3	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	1	.6	.6	.6
	KADANG-KADANG	12	6.8	6.8	7.4
	BIASANYA	13	7.4	7.4	14.8
	SELALU	150	85.2	85.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	1	.6	.6	.6
	KADANG-KADANG	12	6.8	6.8	7.4
	BIASANYA	19	10.8	10.8	18.2
	SELALU	144	81.8	81.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	13	7.4	7.4	7.4
	BIASANYA	36	20.5	20.5	27.8
	SELALU	127	72.2	72.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KD1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	2	1.1	1.1	1.1
	BIASANYA	14	8.0	8.0	9.1
	SELALU	160	90.9	90.9	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KD2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	8	4.5	4.5	4.5
	BIASANYA	19	10.8	10.8	15.3
	SELALU	149	84.7	84.7	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KD3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	7	4.0	4.0	4.0
	BIASANYA	19	10.8	10.8	14.8
	SELALU	150	85.2	85.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

SR1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	41	23.3	23.3	23.3
	KADANG-KADANG	33	18.8	18.8	42.0
	BIASANYA	50	28.4	28.4	70.5
	SELALU	52	29.5	29.5	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

SR2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	4	2.3	2.3	2.3
	BIASANYA	15	8.5	8.5	10.8
	SELALU	157	89.2	89.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

SR3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	7	4.0	4.0	4.0
	BIASANYA	13	7.4	7.4	11.4
	SELALU	156	88.6	88.6	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KF1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	3	1.7	1.7	1.7
	KADANG-KADANG	18	10.2	10.2	11.9
	BIASANYA	21	11.9	11.9	23.9
	SELALU	134	76.1	76.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KF2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	2	1.1	1.1	1.1
	KADANG-KADANG	23	13.1	13.1	14.2
	BIASANYA	17	9.7	9.7	23.9
	SELALU	134	76.1	76.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KF3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	1	.6	.6	.6
	KADANG-KADANG	11	6.3	6.3	6.8
	BIASANYA	17	9.7	9.7	16.5
	SELALU	147	83.5	83.5	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KO1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	3	1.7	1.7	1.7
	KADANG-KADANG	6	3.4	3.4	5.1
	BIASANYA	15	8.5	8.5	13.6
	SELALU	152	86.4	86.4	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KO2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	14	8.0	8.0	8.0
	KADANG-KADANG	10	5.7	5.7	13.6
	BIASANYA	21	11.9	11.9	25.6
	SELALU	131	74.4	74.4	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KO3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	8	4.5	4.5	4.5
	KADANG-KADANG	5	2.8	2.8	7.4
	BIASANYA	26	14.8	14.8	22.2
	SELALU	137	77.8	77.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

CP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	5	2.8	2.8	2.8
	BIASANYA	16	9.1	9.1	11.9
	SELALU	155	88.1	88.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

CP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	7	4.0	4.0	4.0
	BIASANYA	28	15.9	15.9	19.9
	SELALU	141	80.1	80.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

CP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	8	4.5	4.5	4.5
	BIASANYA	21	11.9	11.9	16.5
	SELALU	147	83.5	83.5	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

DE1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	2	1.1	1.1	1.1
	BIASANYA	13	7.4	7.4	8.5
	SELALU	161	91.5	91.5	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

DE2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	9	5.1	5.1	5.1
	BIASANYA	11	6.3	6.3	11.4
	SELALU	156	88.6	88.6	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

DE3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	2	1.1	1.1	1.1
	KADANG-KADANG	11	6.3	6.3	7.4
	BIASANYA	26	14.8	14.8	22.2
	SELALU	137	77.8	77.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KKT1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	1	.6	.6	.6
	BIASANYA	19	10.8	10.8	11.4
	SELALU	156	88.6	88.6	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KKT2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	5	2.8	2.8	2.8
	BIASANYA	11	6.3	6.3	9.1
	SELALU	160	90.9	90.9	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KKT3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	7	4.0	4.0	4.0
	KADANG-KADANG	10	5.7	5.7	9.7
	BIASANYA	13	7.4	7.4	17.0
	SELALU	146	83.0	83.0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Komunikasi Perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	54	30,7	30,7	30,7
	Baik	122	69,3	69,3	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Komunikasi Dokter

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	37	21.0	21.0	21.0
	Baik	139	79,0	79,0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Daya Tanggap Staf RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	79	44,9	44,9	44,9
	Baik	97	55,1	55,1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Kenyamanan Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	42	23,9	23,9	23,9
	Baik	134	76,1	76,1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Komunikasi Tentang Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	43	24,4	24,4	24,4
	Baik	133	75,6	75,6	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Koordinasi Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	47	26.7	26.7	26,7
	Baik	129	73.3	73.3	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Dukungan Emosional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	45	25,6	25,6	25,6
	Baik	131	74,4	74,4	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Keterlibatan Keluarga dan Teman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	34	19,3	19,3	19,3
	Baik	142	80,7	80,7	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Pengalaman Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	63	35,8	35,8	35,8
	Baik	113	64,2	64,2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	37	21.0	21.0	21.0
	Puas	139	79.0	79.0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Statistics									
	Komunikasi Perawat	Komunikasi Dokter	Daya Tanggap Staf RS	Kenyamanan Fisik	Komunikasi Tentang Obat	Koordinasi Pelayanan	Dukungan Emosional	Keterlibatan Keluarga dan Teman	Kepuasan Pasien
N Valid	176	176	176	176	176	176	176	176	176
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	11.16	11.50	10.36	10.99	10.98	11.40	11.43	11.45	91.99
Std. Error of Mean	.122	.084	.119	.143	.140	.093	.090	.103	.607
Median	12.00	12.00	11.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	95.00
Mode	12	12	12	12	12	12	12	12	96
Std. Deviation	1.617	1.111	1.579	1.893	1.862	1.238	1.198	1.360	8.048
Variance	2.615	1.234	2.494	3.583	3.468	1.533	1.435	1.849	64.766
Minimum	4	7	5	5	3	6	6	5	56
Maximum	12	12	12	12	12	12	12	12	96
Sum	1964	2024	1823	1935	1933	2007	2012	2016	16190

Statistics

Pengalaman Menggunakan RS

N	Valid	176
	Missing	0
Mean		1.53
Std. Error of Mean		.064
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.855
Minimum		1
Maximum		4

B. Analisis Bivariat

Umur * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang Puas	Puas		
Umur	15 - 24	Count	2	74	76
		% within Umur	2.6%	97.4%	100.0%
	25 - 34	Count	3	35	38
		% within Umur	7.9%	92.1%	100.0%
	35 - 44	Count	1	15	16
		% within Umur	6.3%	93.8%	100.0%
	45 - 54	Count	1	16	17
		% within Umur	5.9%	94.1%	100.0%
	55 - 64	Count	0	20	20
		% within Umur	0.0%	100.0%	100.0%
	=>65	Count	0	9	9
		% within Umur	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	7	169	176
		% within Umur	4.0%	96.0%	100.0%

Jenis Kelamin * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang Puas	Puas		
Jenis Kelamin	Laki-Laki	Count	4	71	75
		% within Jenis Kelamin	5.3%	94.7%	100.0%
	Perempuan	Count	3	98	101
		% within Jenis Kelamin	3.0%	97.0%	100.0%
Total		Count	7	169	176
		% within Jenis Kelamin	4.0%	96.0%	100.0%

Pendidikan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang Puas	Puas		
Pendidikan	Tidak Sekolah	Count	0	9	9
		% within Pendidikan	0.0%	100.0%	100.0%
	SD/Sederajat	Count	0	10	10
		% within Pendidikan	0.0%	100.0%	100.0%
	SMP/SLTP	Count	0	11	11
		% within Pendidikan	0.0%	100.0%	100.0%
	SMA/SLTA	Count	2	60	62
		% within Pendidikan	3.2%	96.8%	100.0%
	Akademi/Perguruan Tinggi	Count	5	79	84
		% within Pendidikan	6.0%	94.0%	100.0%
Total		Count	7	169	176
		% within Pendidikan	4.0%	96.0%	100.0%

Lokasi Tempat Tinggal * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang Puas	Puas		
Lokasi Tempat Tinggal	Dalam Kota Makassar (Berdomisili=> 6 bulan)	Count	6	140	146
		% within Lokasi Tempat Tinggal	4.1%	95.9%	100.0%
	Luar Kota Makassar	Count	1	29	30
		% within Lokasi Tempat Tinggal	3.3%	96.7%	100.0%
Total		Count	7	169	176
		% within Lokasi Tempat Tinggal	4.0%	96.0%	100.0%

Jarak Rumah Ke Rumah Sakit * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang Puas	Puas		
Jarak Rumah Ke Rumah Sakit	< 5 Km	Count	3	53	56
		% within Jarak Rumah Ke Rumah Sakit	5.4%	94.6%	100.0%
	=> 5 Km	Count	4	116	120
		% within Jarak Rumah Ke Rumah Sakit	3.3%	96.7%	100.0%
Total		Count	7	169	176
		% within Jarak Rumah Ke Rumah Sakit	4.0%	96.0%	100.0%

Pekerjaan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pekerjaan PNS/TNI/POLRI/Pensiunan	Count	2	11	13
	% within Pekerjaan	15.4%	84.6%	100.0%
Karyawan Swasta	Count	2	31	33
	% within Pekerjaan	6.1%	93.9%	100.0%
Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha	Count	1	26	27
	% within Pekerjaan	3.7%	96.3%	100.0%
Petani/Buruh	Count	0	11	11
	% within Pekerjaan	0.0%	100.0%	100.0%
Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	Count	1	40	41
	% within Pekerjaan	2.4%	97.6%	100.0%
Pelajar/Mahasiswa	Count	1	48	49
	% within Pekerjaan	2.0%	98.0%	100.0%
Lainnya	Count	0	2	2
	% within Pekerjaan	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	7	169	176
	% within Pekerjaan	4.0%	96.0%	100.0%

Penghasilan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang	Puas		
		Puas	Puas		
Penghasilan	Tidak Punya	Count	2	89	91
	Penghasilan	% within	2.2%	97.8%	100.0%
		Penghasilan			
Rp 1.500.000 - Rp	2.000.0000	Count	0	22	22
		% within	0.0%	100.0%	100.0%
		Penghasilan			
Rp 2.000.000 - Rp	2.500.0000	Count	0	37	37
		% within	0.0%	100.0%	100.0%
		Penghasilan			
Rp 2.500.000 - Rp	5.000.0000	Count	4	20	24
		% within	16.7%	83.3%	100.0%
		Penghasilan			
> Rp 5.000.0000		Count	1	1	2
		% within	50.0%	50.0%	100.0%
		Penghasilan			
Total		Count	7	169	176
		% within	4.0%	96.0%	100.0%
		Penghasilan			

Jenis Pembiayaan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang	Puas		
		Puas	Puas		
Jenis Pembiayaan	Umum	Count	2	12	14
		% within Jenis Pembiayaan	14.3%	85.7%	100.0%
		Pembayaran			
BPJS PBI (Penerimaan Bantuan Iuran)		Count	2	75	77
		% within Jenis Pembiayaan	2.6%	97.4%	100.0%
		Pembayaran			
BPJS Non PBI		Count	3	82	85
		% within Jenis Pembiayaan	3.5%	96.5%	100.0%
		Pembayaran			
Total		Count	7	169	176
		% within Jenis Pembiayaan	4.0%	96.0%	100.0%
		Pembayaran			

Kelas Perawatan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

Kelas Perawatan	VIP1/Utama	Count	Kepuasan Pasien		Total
			Kurang Puas	Puas	
			0	5	5
		% within Kelas Perawatan	0.0%	100.0%	100.0%
	Kelas 1	Count	0	29	29
		% within Kelas Perawatan	0.0%	100.0%	100.0%
	Kelas 2	Count	0	36	36
		% within Kelas Perawatan	0.0%	100.0%	100.0%
	Kelas3	Count	7	99	106
		% within Kelas Perawatan	6.6%	93.4%	100.0%
Total		Count	7	169	176
		% within Kelas Perawatan	4.0%	96.0%	100.0%

Pengalaman Pasien * Kepuasan Pasien Crosstabulation

Pengalaman	Kurang Baik	Count	Kepuasan Pasien		Total
			Kurang Puas	Puas	
Menggunakan RS			14	49	63
		% within Pengalaman Pasien	22.2%	77.8%	100.0%
	Baik	Count	23	90	113
		% within Pengalaman Pasien	20.4%	79.6%	100.0%
Total		Count	37	139	176
		% within Pengalaman Pasien	21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.085 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	.010	1	.000		
Likelihood Ratio	.085	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	.085	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13.24.

b. Computed only for a 2x2 table

Komunikasi Perawat * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang Puas	Puas		
Komunikasi Perawat	Kurang Baik	Count	22	32	54
		% within Komunikasi Perawat	40.7%	59.3%	100.0%
	Baik	Count	15	107	122
		% within Komunikasi Perawat	12.3%	87.7%	100.0%
Total		Count	37	139	176
		% within Komunikasi Perawat	21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	18.242 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	16.569	1	.000		
Likelihood Ratio	17.067	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	18.139	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.35.

b. Computed only for a 2x2 table

Komunikasi Dokter * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang Puas	Puas		
Komunikasi Dokter	Kurang Baik	Count	16	21	37
		% within Komunikasi Dokter	43.2%	56.8%	100.0%
	Baik	Count	21	118	139
		% within Komunikasi Dokter	15.1%	84.9%	100.0%
Total		Count	37	139	176
		% within Komunikasi Dokter	21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	13.932 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	12.289	1	.000		
Likelihood Ratio	12.371	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	13.853	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.78.

b. Computed only for a 2x2 table

Daya Tanggap Staf RS * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Kurang Puas	Puas		
Daya Tanggap Staf RS	Kurang	Count	19	60	79
	Baik	% within Daya Tanggap Staf RS	24.1%	75.9%	100.0%
	Baik	Count	18	79	97
		% within Daya Tanggap Staf RS	18.6%	81.4%	100.0%
Total	Count	37	139	176	
	% within Daya Tanggap Staf RS	21.0%	79.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.792 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	.495	1	.000		
Likelihood Ratio	.788	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	.787	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.61.

b. Computed only for a 2x2 table

Kenyamanan Fisik * Kepuasan Pasien
Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Kurang Puas	Puas	
Kenyamanan Fisik	Kurang	Count	22	20	42
		% within Kenyamanan Fisik	52.4%	47.6%	100.0%
	Baik	Count	15	119	134
		% within Kenyamanan Fisik	11.2%	88.8%	100.0%
Total		Count	37	139	176
		% within Kenyamanan Fisik	21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	32.671 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	30.238	1	.000		
Likelihood Ratio	28.941	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	32.486	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.83.

b. Computed only for a 2x2 table

Komunikasi Tentang Obat * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Kurang Puas	Puas	
Komunikasi Tentang Obat	Kurang	Count	25	18	43
		% within Komunikasi Tentang Obat	58.1%	41.9%	100.0%
	Baik	Count	12	121	133
		% within Komunikasi Tentang Obat	9.0%	91.0%	100.0%
Total	Count		37	139	176
	% within Komunikasi Tentang Obat		21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	47.215 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	44.303	1	.000		
Likelihood Ratio	41.939	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	46.947	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.04.

b. Computed only for a 2x2 table

Koordinasi Pelayanan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Kurang Puas	Puas	
Koordinasi Pelayanan	Kurang Baik	Count	21	26	47
		% within Koordinasi Pelayanan	44.7%	55.3%	100.0%
	Baik	Count	16	113	129
		% within Koordinasi Pelayanan	12.4%	87.6%	100.0%
Total	Count		37	139	176
	% within Koordinasi Pelayanan		21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	21.617 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	19.716	1	.000		
Likelihood Ratio	19.677	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	21.494	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.88.

b. Computed only for a 2x2 table

Dukungan Emosional * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien			
		Kurang Puas	Puas	Total	
Dukungan Emosional	Kurang Baik	Count	26	19	45
		% within Dukungan Emosional	57.8%	42.2%	100.0%
	Baik	Count	11	120	131
		% within Dukungan Emosional	8.4%	91.6%	100.0%
Total		Count	37	139	176
		% within Dukungan Emosional	21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	49.192 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	46.263	1	.000		
Likelihood Ratio	44.179	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	48.913	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.46.

b. Computed only for a 2x2 table

Keterlibatan Keluarga dan Teman * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien			
			Kurang Puas	Puas	Total
Keterlibatan Keluarga dan Teman	Kurang Baik	Count	20	14	34
		% within Keterlibatan Keluarga dan Teman	58.8%	41.2%	100.0%
	Baik	Count	17	125	142
		% within Keterlibatan Keluarga dan Teman	12.0%	88.0%	100.0%
Total	Count	37	139	176	
	% within Keterlibatan Keluarga dan Teman	21.0%	79.0%	100.0%	


Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	36.267 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	33.500	1	.000		
Likelihood Ratio	30.902	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	36.061	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.15.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 6 Surat Keterangan Pengambilan Data Awal



PEMERINTAH PROPINSI SULAWESI SELATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR
 Alamat : Jl. Dg. Ngeppe No. 14 Makassar, Telp. 855934 – 856091 Fax (0411)855934


LEMBAR PENGANTAR

NAMA : SALWAH
 NIM : K011171012
 Jurusan : KESEHATAN MASYARAKAT
 Asal Kampus : UNIVERSITAS HASANUDDIN
 Tanggal Penelitian :
 Untuk Keperluan : Karya Tulis Ilmiah (KTI) / (Skripsi) Tesis / Disertasi
 Judul Penelitian : HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN KEPUKUH PASIEN
DI RSUD HAJI MAKASSAR

Mohon bantuannya, Mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan pengambilan data di Rumah Sakit Umum Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan pada bagian :

1. DATA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD HAJI MKS
2. DATA JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN BERDASARKAN KEPESERTAAN (BPJS : PBI / NOM PBI, UMUM, JAMKESDA)
3. DATA KEPUKUH PASIEN
4. PROFIL RS
5. STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SIM) RSUD HAJI MAKASSAR
6. BOR., BTO., LOS., TOJ., RSUD HAJI MAKASSAR

Atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Makassar, 16-3 2024
 Kasie Litbang

 S. PARMAN., S.Kep. NS
 Nip : 19731111 199303 1 006

Rekam Medis

Lampiran 7 Surat Pengantar 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: fkmuh@unhas.ac.id, website: www.fkm.unhas.ac.id

Nomor : 471/UN4.14.8/PT.01.04/2022
Hal : Izin Penelitian

11 Januari 2022

Yang Terhormat
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan 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 kiranya dapat memberikan izin untuk penelitian kepada :

Nama : Salwah
Nim : K011171012
Program Studi : Kesehatan Masyarakat-S1
Departemen : Manajemen Rumah Sakit
Judul Tugas Akhir : Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar.
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar.
Pembimbing : 1. Dr. Fridawaty Rivai, S.KM., M.Kes
2. Prof. Dr. dr. H. M. Alimin Maidin, MPH

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



Dr. Suriah, S.KM., M.Kes
NIP. 197405202002122001

Tembusan :

1. Dekan FKM Unhas sebagai laporan
2. Para Wakil Dekan FKM Unhas
3. Para Pembimbing Skripsi

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)



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

Nomor : 25365/S.01/PTSP/2022
 Lampiran :
 Perihal : **Izin Penelitian**

KepadaYth.
 Direktur RSUD Haji Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 471/UN4.14.8/PT.01.04/2022 tanggal 11 Januari 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SALWAH**
 Nomor Pokok : K011171012
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

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

" HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) HAJI MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 Januari s/d 11 April 2022**

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

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**,

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada tanggal : 11 Januari 2022

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

Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI.,M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Madya
 Nip : 19620624 199303 1 003

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


SIMAP PTSP 11-01-2022



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



Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Dari RSUD Haji Makassar



PEMERINTAH PROPINSI SULAWESI SELATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR
 Alamat : Jl. Dg. Ngeppe No. 14 Makassar ,Telp. 855934 – 856091 Fax (0411)855934

LEMBAR PENGANTAR


NAMA : Salwah
 NIM : K01171010
 Jurusan : Kesehatan Masyarakat / Manajemen Rumah Sakit
 Asal Kampus : Universitas Hasanuddin
 Tanggal Penelitian : 14 Januari 2022 - 28 Februari 2022
 Untuk Keperluan : Karya Tulis Ilmiah (KTI) Skripsi Tesis / Disertasi
 Judul Penelitian : Hubungan Pengalaman Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap
 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar

Mohon bantuannya, Mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan pengambilan data di Rumah Sakit Umum Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan pada bagian :

1. Ar Raudah I 7. Rinra I
2. Ar Raudah II
3. Ar Raudah III
4. Ad Dhuha
5. Al Kautsar
6. Rinra I

Atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Makassar, 14 Januari 2022



SUPARMAN, S.Kep, NS
 Nip : 19731111 199303 1 006

Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di RSUD Haji Makassar



**PEMERINTAH PROPINSI SULAWESI SELATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR**

Alamat : Jl. Dg. Ngeppe No. 14 Makassar ,Telp. 855934 – 856091 Fax (0411)855934

SURAT KETERANGAN

Nomor : 445 *h3914*/RSUDHaji

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N A M A : SUPARMAN, S.Kep, Ns
NIP : 19731111 199303 1 006
PANGKAT/GOL. : PENATA TK I / III d
JABATAN : KEPALA SEKSI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Dengan ini menerangkan :

NAMA : SALWAH
NIM : K011171012
FAKULTAS/JURUSAN : KESEHATAN MASYARAKAT/MANAJEMEN RUMAH SAKIT
INSTITUSI : UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

Adalah benar telah selesai melakukan Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan, dalam rangka penyusunan SKRIPSI, pada tanggal 14 Januari s/d 28 Februari 2022 dengan Judul :

"HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) HAJI MAKASSAR"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 30 Maret 2022

KEPALA SEKSI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN,

SUPARMAN, S.Kep, Ns

NIP. 19731111 199303 1 006

Lampiran 11 Dokumentasi



Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup**RIWAYAT HIDUP**

Nama : Salwah
NIM : K011171012
Tempat Lahir : Palu
Tanggal Lahir : 30 Desember 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Suku : Arab
Alamat : Jl. Skarda N 2 No.23
No. Hp : 082195496848
Email : salwahfaisal@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. TK Aisyiah Bustanul Athfal Makassar
2. SD Inpres Bertingkat Mamajang II
3. MTS Negeri Model Makassar
4. MAN 2 Model Makassar
5. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Hasanuddin (2017-Sekarang)