

## Daftar Pustaka

- Amalia, E., Akmal, D., & Sari, Y. (2015). Hubungan Pre Dan Post Conference Keperawatan Dengan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Di Rsud Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 2(4), 275151.
- Andini, N. A. (2019). *Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Igd Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANAKKUKANG PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN MAKASSAR.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03, 34–38.
- Atari, M., & Atari, M. (2015). Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS); Development of a New Practical Instrument. *Emergency (Tehran, Iran)*, 3(3), 103–108.  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26495394>  
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4608331>
- Care, C. R. S. P. U. H. (2020). *Survey Kepuasan Pasien (Responses)*.  
<https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/d/1uUaC2XzMfEvUmQBD4-kXWrobqF11LARAu4EGiYAj1q8/htmlview>
- COVID-19, S. T. P. (2022). *Data Sebaran*. <https://covid19.go.id/>
- Damayanti, P., Yap, R. S. M., & Mada, U. G. (2017). Faktor-Faktor yang Beresiko Terjadinya Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit. *Keperawatan Klinis Dan Komunitas*, 1(0274), 81–89.
- Delinda, N., Halimuddin, & Nurhidayah, I. (2021). Length of Stay Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *JIM FKep*, 5(1), 179–191.
- Dines Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. (2022). *Data Pantauan COVID-19 Di Sulawesi Selatan*. Sulsel Tanggap Covid-19. <https://covid19.sulselprov.go.id/>
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudars, A., Purba, B., Sisca, D. L., Mangiring, H., Permadi, A., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In R. Watrionthos (Ed.), *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (1st ed., Vol. 5, Issue 2). Yayasan Kita Menulis.
- Harahap, M. A., & Graharti, R. (2018). Teknik dan Peran Empati dalam Praktik Kedokteran. *Medula*, 8(April), 102–107.

- Harlan, J., & Sutjiati, R. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. In P. J. Slamet (Ed.), *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Kedua, Vol. 44, Issue 8). Gunadarma.
- Hartati, S., & Halimuiddin. (2016). Response Time Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan & Kebidanan - Stikes Dian Husada Mojokerto*, 4(3), 1–7.
- Hasyim, muh. R. (2019). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ismail, A. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi length of stay pasien di instalasi gawat darurat menggunakan pendekatan time frame guide emergency model of care. *Perpustakaan Universitas Airlangga*, 113.
- Isrofah, Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang. *Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi*, 4(2549–6948), 19–29.
- Istizhada, A. E. N. (2019). Gambaran respon time dan lama triage di instalasi gawat darurat rumah sakit Baladhika Husada Jember. *Skripsi*, 1, 119. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/91067>
- Kaban, W. I., Kandou, G. D., & Lopian, L. H. V. J. (2018). Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. In *Universitas Sang Ratulangi* (Vol. 9, Issue 1). <https://doi.org/10.35790/jbm.9.1.2017.15321>
- Kemkes RI. (2011). Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. In *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kriswibowo, A., & Utomo, S. A. P. (2020). *Ekonomi Politik Indonesia di Tengah Pandemi* (Amrimurti Kriswibowo & S. A. P. Utomo (eds.)).
- Lubis, I. S. P. (2016). *Analisis Komunikasi Interpersonal Dokter dengan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Kunjungan Rawat Jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai*. Sumatera Utara.
- Maghfiroh, S., Priyanti, R. P., & Mubarrok, A. S. (2019). Hubungan waktu tunggu dan length of stay (LOS) Dengan kepuasan pasien di instalasi Gawat darurat rsud jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1), 89–93. <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i1.2200>

- Masturoh, I., & T, N. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Tahun 2018).
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien. In *Kementrian Kesehatan RI: Vol. 11 Tahun 2* (Issue 1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mutmainnah, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Length Of Stay ( Los ) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu . Wisata Uit Makassar. *Stikes Panakkukang Makassar*, 15.
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. In *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*. [http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH\\_PUBLIKASI\\_rev.pdf](http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_rev.pdf)
- Nur'aini. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(1), 80–89.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondang, L. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), 7.
- Parker, B. T., & Marco, C. (2014). *Emergency Department Length of Stay : Accuracy of Patient Estimates*. XV(March), 170–175. <https://doi.org/10.5811/westjem.2013.9.15816>
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Pitang, Y., Widjajanto, E., & Ningsih, D. K. (2016). Pengaruh Peran Perawat Sebagai Care Giver Terhadap Length Of Stay (Los) Di Igd Rsud Dr.T.C.Hillerrs Maumere Dengan Pelaksanaan Triage Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 4(2), 240–255.
- Plasay, M., Malik, M. Z., & Rahanjaan, F. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Igd Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji*.

- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Wacana Kesehatan*, 6(2), 69–79.
- RI, K. K. (2020). Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (Covid-19). In A. Listina, A. Aqmarina, & M. Ihsan (Eds.), *Kemntrian Kesehatan RI* (REV-05, Vol. 4). <https://doi.org/10.33654/math.v4i0.299>
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12–20. <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.2.2020.12-20>
- Rorimpandei, A. mutiara. (2019). *Hubungan antara Length of stay (LOS) dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK II DR. Soepraoen Malang* (p. 124). Universitas Brawijaya.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.7>
- Sahensolar, L. N., Bidjuni, H., & Kallo, V. (2021). Gambaran Tingkat Kegawat Daruratan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/36763/34185>
- Siti, N., & Dody, S. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, XI(2), 7.
- Surarti, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Susanti, V. (2018). *Gambaran Pelaksanaan Triage Dan Respon Time Di Ruang Istalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang* (Vol. 54). Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2020). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (p. 212). Ahlimedia Press.

- Tampubolon, J., & Sudharmono, U. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Solastik Keperawatan*, 6(2443–16990), 123–134. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
- Tita Maulita Sawitri, P. (2021). Rapid Assesmen Manajemen Instalasi Gawat Darurat Rsut Pada Pandemi Covid-19. *Health Sains*, 2(8), 1080–1089.
- Wijayanti, K. A. E. (2018). *Hubungan Response Time Dengan Length Of Stay (Los) Pada Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud Kanjuruhan Kepanjen*. Universitas Brawijaya.
- Wiyono, H. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. In *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan.
- World Health Organization. (2022). *WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard*. World Health Organization. <https://covid19.who.int/>
- Yulia, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Buku Manajemen Pemasaran* (Issue April). Deepublish.

## Lampiran 1



**FAKULTAS KEPERAWATAN  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

---

LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN

---

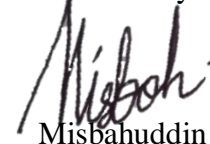
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya Misbahuddin, NIM: R011211141, mahasiswa Fakultas Keperawatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin, bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Stagnan terhadap Layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin pada Tahun 2022”.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner dan lembar persetujuan responden yang telah disediakan. Saya menjamin bahwa penelitian ini tidak berdampak negatif atau merugikan. Apabila selama penelitian ini, Bapak/Ibu/Saudar/I merasakan ketidaknyamanan, maka Bapak/Ibu/Saudar/I berhak berhenti dari penelitian. Kami akan berusaha menjaga kerahasiaan responden, oleh karena itu tidak perlu mencantumkan nama. Peneliti juga menghargai keinginan responden untuk tidak meneruskan keikutsertaan dalam penelitian, kapan saja selama penelitian berlangsung. Hasil penelitian ini kelak bermanfaat sebagai masukan bagi staf IGD dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Dengan penjelasan ini, kami sangat mengharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudar/I dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih. Apabila Bapak/Ibu/Saudar/I membutuhkan informasi yang lebih jelas mengenai penelitian ini, dapat menghubungi saya di no telepon 085242691660.

Hormat Saya

  
Misbahuddin



**FAKULTAS KEPERAWATAN  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN  
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin Makassar yang bernama Misbahuddin dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Stagnan terhadap Layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin pada Tahun 2022”. Saya memahami dan mengerti bahwa penelitian ini tidak berdampak buruk terhadap saya, maka dari itu saya bersedia menjadi responden peneliti.

Makassar, .....2022

Responden

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

### Lampiran 3

#### INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner kepuasan pasien yang dimodifikasi dari *Brief Emergency*

*Department Patient Satisfaction.*

No. Responden	.....	(Diisi oleh peneliti)
Lama Stagnan	.....	(Diisi oleh peneliti)
Inisial	.....	
Jenis Kelamin	1. Laki – laki                      2. Perempuan	
Usia	.....Tahun	
Pendidikan terakhir	1. SD                                      2. SMP 3. SMA/ Sederajat                      4. DIPLOMA 5. Sarjana                                      6. Lainnya.....	
Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI                      4. Ibu Rumah Tangga 2. Wiraswasta                              5. Pelajar/Mahasiswa 3. Buruh/Tani/Nelayan                      6. Lainnya.....	
Jenis Penyakit	1. Interna                              2. Bedah	(Diisi oleh peneliti)

A. Data Karakteristik Responden

B. Penilaian Kepuasan Pasien

#### PETUNJUK

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudar/I tentang kepuasan terhadap layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), berdasarkan urutan dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas dengan memberikan tanda centang (✓) di kolom yang sesuai :

**1.Sangat Tidak Puas    2.Tidak Puas    3. Puas    4. Sangat Puas**



<b>Pernyataan</b>				
<b><i>Reliability (kehandalan)</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Ketepatan waktu dokter, perawat dan tim medis lainnya tiba ketika dibutuhkan				
Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya memberikan pelayanan dengan baik dan sopan				
Kecepatan hasil pemeriksaan penunjang (Lab dan Radiologi)				
Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya memberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan.				
Kemampuan dokter dan perawat menangani keluhan pasien				
<b><i>Assurance (jaminan)</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Pelayanan penerimaan pasien baru cepat, tepat dan akurat				
Kemampuan dokter dan perawat memberikan rasa aman dan nyaman saat melakukan pemeriksaan				
Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya menjaga kerahasiaan data pasien				
Penggunaan peralatan medis yang aman bagi pasien				
Petugas keamanan yang cukup di IGD				
<b><i>Tangible (bukti fisik)</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Ruang perawat dan dokter yang mudah diakses (ditemui)				
Fasilitas pelayanan IGD dalam kondisi baik, memadai, nyaman dan bersih				
Penggunaan alat pelindung diri sesuai protokol kesehatan oleh dokter, perawat dan tim medis lainnya				
Penerapan pelayanan terpisah antara pasien covid dan noncovid di IGD				

Pengaturan tata letak fasilitas IGD sesuai dengan prosedur <i>social distancing</i> (menjaga jarak minimal 1meter dengan pasien lain) dan kersediaan tempat cuci tangan dengan air mengalir serta sabun cuci tangan dan <i>hand sanitizer</i> .				
<b><i>Empathy (empati)</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Pelayanan dokter, perawat dan tim medis lainnya tidak membedakan pasien (jenis kelamin, agama, status sosial, usia, pendidikan, dan jenis asuransi)				
Kemampuan dokter dan perawat menghilangkan rasa cemas pada pasien				
Kesabaran dokter dan perawat dalam mengobati pasien				
Kemampuan dokter dan perawat memberikan waktu yang cukup dalam memeriksa pasien				
Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya memberikan semangat dan motivasi kepada pasien				
<b><i>Responsiveness (daya tanggap)</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Kesigapan bagian admistrasi pendaftaran dalam melayani pasien				
Kesigapan dokter, perawat dan tim medis lainnya menjawab pertanyaan pasien				
Kemampuan dokter dan perawat memberikan informasi yang dibutuhkan pasien				
Kecepatan dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien				
Kesediaan dokter, perawat dan tim medis lainnya mengklarifikasi kepada pasien jika terjadi kesalahan				

# Lampiran 4

## Master tabel Hasil Pengambilan Data

No. Res	Data Karakteristik Responden							Reliability (kehandalan)					Assurance (aminan)					Tangible (bukti fisik)					Empathy (empati)					Responsiveness (daya tanggap)																			
	Lama Stagnan	Inisial	J.Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	J. Penyakit	R1.1	R1.2	R1.3	R1.4	R1.5	Total	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5	Total	T.1	T.2	T.3	T.4	T.5	Total	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	Total	R2.1	R2.2	R2.3	R2.4	R2.5	Total										
1	6	Tn.M	1	27	3	5	1	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17				
2	2	ny.R	2	38	5	2	1	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18			
3	18	Ny.N	2	45	5	1	1	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16			
4	2	Ny.S	2	52	5	1	2	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18			
5	6	ny.R	2	47	5	4	1	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19		
6	4	Tn.M	1	39	5	2	1	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19		
7	12	Tn.Y	1	44	5	2	1	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16		
8	4	Tn.R	1	28	3	3	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15		
9	2	Ny.A	2	21	3	5	1	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	3	18	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	2	15	3	3	4	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	17
10	16	Ny.T	2	41	5	1	1	3	3	2	3	3	14	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15			
11	6	Ny.B	2	38	3	4	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	4	3	2	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15			
12	14	Ny.J	2	42	5	1	1	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	2	13	3	3	3	4	3	4	3	16	3	3	4	3	16	3	16	
13	14	Ny.J	2	56	4	1	1	3	3	2	4	4	16	3	3	3	3	4	16	3	2	3	4	2	14	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16			
14	8	An.A	2	29	4	4	1	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	13	15	3	3	3	3	15			
15	8	Tn.N	1	30	5	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15			
16	6	Tn.I	1	39	3	6	2	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18		
17	8	Ny.L	2	69	3	4	1	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	4	3	16	3	3	4	3	16	3	16	
18	4	An.A	1	15	2	5	2	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18		
19	14	Tn.N	1	44	5	2	1	2	3	3	3	3	14	2	2	3	3	3	13	4	2	4	4	2	16	4	3	3	3	3	17	3	4	4	3	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	
20	8	Tn.S	1	20	5	5	1	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16			
21	14	Tn.A	1	65	5	6	1	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	4	3	3	14	2	3	3	4	3	15	2	3	4	4	3	4	3	4	3	16	3	4	3	4	3	16
22	6	Tn.S	1	52	1	2	1	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17			
23	2	Nn.N	2	25	2	2	2	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	3	17	4	4	4	3	4	19		
24	10	Tn.S	1	41	5	2	1	3	3	2	4	4	16	3	3	4	3	4	17	3	2	3	3	3	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	17			
25	4	Nn.N	2	25	3	3	1	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17			
26	8	Nn.R	2	38	5	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	3	17	3	2	4	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15		
27	6	Tn.Z	1	27	5	2	2	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	4	2	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	3	18	3	3	4	3	4	17				
28	8	Nn.F	2	36	5	2	1	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17				
29	10	Ny.E	2	45	5	1	2	3	3	2	3	4	15	4	4	3	4	3	18	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15			
30	10	Ny.N	2	41	5	2	1	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16			
31	8	Ny.R	2	42	3	4	1	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19	4	2	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18			
32	10	Nn.M	2	24	5	5	1	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17				
33	2	Nn.B	2	23	3	4	1	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17			
34	2	Nn.L	2	22	5	5	1	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	4	20	4	3	3	3	4	20			
35	6	Tn.K	1	41	5	1	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20			
36	4	Nn.P	2	19	3	5	1	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18			
37	8	Ny.D	2	38	5	4	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	4	18			
38	8	Tn.A	1	44	2	2	2	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	4	17	3	2	3	3	3	14	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	3	3	14	4	3	3	3	4	17			
39	6	Nn.M	2	24	5	5	1	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15			
40	14	Tn.I	1	50	5	2	1	4	3	2	3	4	16	3	4	3	4	3	17	3	2	4	3	2	14	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	4	18			
41	4	Ny.D	2	26	5	2	1	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	4	17	3	3	4	3	4	17				
42	2	Nn.N	2	21	3	5	1	4	4	3	3	4	18	4																																	

## Lampiran 5

### Master tabel analisa SPSS

#### A. Karakteristik Responden

**Lama stagnan**

Lama\_Stagnan

N	Valid	47
	Missing	0
Mean		7.53
Median		8.00
Mode		6 <sup>a</sup>
Std. Deviation		4.112
Range		16
Minimum		2
Maximum		18

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**Lama Stagnan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	14.9	14.9	14.9
	4	7	14.9	14.9	29.8
	6	9	19.1	19.1	48.9
	8	9	19.1	19.1	68.1
	10	7	14.9	14.9	83.0
	12	1	2.1	2.1	85.1
	14	5	10.6	10.6	95.7
	16	1	2.1	2.1	97.9
	18	1	2.1	2.1	100.0
Total		47	100.0	100.0	

**Inisial Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	An. A	2	4.3	4.3	4.3
	Nn. B	1	2.1	2.1	6.4
	Nn. F	1	2.1	2.1	8.5
	Nn. L	1	2.1	2.1	10.6
	Nn. M	2	4.3	4.3	14.9
	Nn. N	2	4.3	4.3	19.1

Nn. P	1	2.1	2.1	21.3
Nn. R	1	2.1	2.1	23.4
Nn. Y	1	2.1	2.1	25.5
Nn.N	1	2.1	2.1	27.7
Ny. A	1	2.1	2.1	29.8
Ny. B	1	2.1	2.1	31.9
Ny. D	2	4.3	4.3	36.2
NY. D	1	2.1	2.1	38.3
Ny. E	1	2.1	2.1	40.4
Ny. J	1	2.1	2.1	42.6
Ny. L	1	2.1	2.1	44.7
Ny. N	3	6.4	6.4	51.1
ny. R	2	4.3	4.3	55.3
Ny. R	1	2.1	2.1	57.4
Ny. T	1	2.1	2.1	59.6
Ny.I	1	2.1	2.1	61.7
Ny.S	1	2.1	2.1	63.8
Tn. A	2	4.3	4.3	68.1
Tn. F	1	2.1	2.1	70.2
Tn. H	1	2.1	2.1	72.3
Tn. I	2	4.3	4.3	76.6
Tn. K	1	2.1	2.1	78.7
Tn. M	1	2.1	2.1	80.9
Tn. N	1	2.1	2.1	83.0
Tn. R	1	2.1	2.1	85.1
Tn. S	3	6.4	6.4	91.5
Tn. Y	1	2.1	2.1	93.6
Tn. Z	1	2.1	2.1	95.7
Tn.M	1	2.1	2.1	97.9
Tn.N	1	2.1	2.1	100.0
Total	47	100.0	100.0	

### Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki- Laki	18	38.3	38.3	38.3
	Perempuan	29	61.7	61.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## Usia Responden

N	Valid	47
	Missing	0
Mean		36.23
Median		38.00
Mode		38 <sup>a</sup>
Std. Deviation		12.119
Range		54
Minimum		15
Maximum		69

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

## Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	2.1	2.1	2.1
	SMP/ Sederajat	4	8.5	8.5	10.6
	SMA/ Sederajat	12	25.5	25.5	36.2
	Diploma/ DIII	2	4.3	4.3	40.4
	Sarjana / S1	28	59.6	59.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## Status Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/ TNI / POLRI	10	21.3	21.3	21.3
	Wiraswasta	15	31.9	31.9	53.2
	Buru/ Tani / Nelayan	2	4.3	4.3	57.4
	Ibu Rumah Tangga	9	19.1	19.1	76.6
	Pelajar / Mahasiswa	9	19.1	19.1	95.7
	Lainnya	2	4.3	4.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## B. Kepuasan Pasien

### Statistics

		total_Reability	Total_Assurance	Total_Tangible	Total_Empati	Total_Resvon sivennes
N	Valid	47	47	47	47	47
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		16.49	17.13	15.26	17.04	16.74
Std. Deviation		1.840	1.941	1.481	2.126	1.326
Range		7	7	5	7	7
Minimum		13	13	13	13	13
Maximum		20	20	18	20	20

### Tingkat Kepuasan Pasien stagnan terhadap layanan di IGD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	25	53.2	53.2	53.2
	Puas	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### Dimensi\_Reability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	15	31.9	31.9	31.9
	Puas	32	68.1	68.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### Dimensi\_Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	20	42.6	42.6	42.6
	Puas	27	57.4	57.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### Dimensi\_Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	24	51.1	51.1	51.1
	Puas	23	48.9	48.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### Dimensi\_Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	22	46.8	46.8	46.8
	Puas	25	53.2	53.2	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### Dimensi\_Resvonsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	20	42.6	42.6	42.6
	Puas	27	57.4	57.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## C. Kepuasan Pasien Berdasarkan Item Pernyataan Per Dimensi

### 1. Pernyataan Dimensi Reability

#### No. 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	4.3	4.3	4.3
	Puas	27	57.4	57.4	61.7
	Sangat Puas	18	38.3	38.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

#### No.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	25	53.2	53.2	53.2
	Sangat Puas	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

#### No.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	13	27.7	27.7	27.7
	Puas	33	70.2	70.2	97.9
	Sangat Puas	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	



No.4		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.1	2.1	2.1
	Puas	24	51.1	51.1	53.2
	Sangat Puas	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.5		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	24	51.1	51.1	51.1
	Sangat Puas	23	48.9	48.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## 2. Pernyataan Dimensi Assurance

No.1		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.1	2.1	2.1
	Puas	29	61.7	61.7	63.8
	Sangat Puas	17	36.2	36.2	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.2		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.1	2.1	2.1
	Puas	28	59.6	59.6	61.7
	Sangat Puas	18	38.3	38.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.3		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	22	46.8	46.8	46.8
	Sangat Puas	25	53.2	53.2	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.4		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	26	55.3	55.3	55.3
	Sangat Puas	21	44.7	44.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.5		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	26	55.3	55.3	55.3
	Sangat Puas	21	44.7	44.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### 3. Pernyataan Dimensi Assurance

No.1		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.1	2.1	2.1
	Puas	32	68.1	68.1	70.2
	Sangat Puas	14	29.8	29.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.2		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	27	57.4	57.4	57.4
	Puas	20	42.6	42.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.3		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	31	66.0	66.0	66.0
	Sangat Puas	16	34.0	34.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.4		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	33	70.2	70.2	70.2
	Sangat Puas	14	29.8	29.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.5		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	6	12.8	12.8	12.8
	Puas	39	83.0	83.0	95.7
	Sangat Puas	2	4.3	4.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

#### 4. Pernyataan Dimensi Empathy

No.1		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.1	2.1	2.1
	Puas	21	44.7	44.7	46.8
	Sangat Puas	25	53.2	53.2	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.2		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	29	61.7	61.7	61.7
	Sangat Puas	18	38.3	38.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.3		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	27	57.4	57.4	57.4
	Sangat Puas	20	42.6	42.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.4		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.1	2.1	2.1
	Puas	28	59.6	59.6	61.7
	Sangat Puas	18	38.3	38.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.5		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	6.4	6.4	6.4
	Puas	24	51.1	51.1	57.4
	Sangat Puas	20	42.6	42.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## 5. Pernyataan Dimensi Responsiveness

No.1		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	4.3	4.3	4.3
	Puas	33	70.2	70.2	74.5
	Sangat Puas	12	25.5	25.5	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.2		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.1	2.1	2.1
	Puas	25	53.2	53.2	55.3
	Sangat Puas	21	44.7	44.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.3		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	29	61.7	61.7	61.7
	Sangat Puas	18	38.3	38.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.4		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	35	74.5	74.5	74.5
	Sangat Puas	12	25.5	25.5	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

No.5		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	25	53.2	53.2	53.2
	Sangat Puas	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## D. Analisa Cross Tabel Kepuasan Pasien Berdasarkan Item Pernyataan Per Dimensi

### 1. Lama Stagnan

#### Lama\_Stagnan \* Dimensi\_Reability Crosstabulation

Count

		Dimensi_Reability		Total
		Kurang Puas	Puas	
Lama_Stagnan	2	2	5	7
	4	1	6	7
	6	1	8	9
	8	3	6	9
	10	3	4	7
	12	0	1	1
	14	3	2	5
	16	1	0	1
	18	1	0	1
Total		15	32	47

#### Lama\_Stagnan \* Dimensi\_Assurance Crosstabulation

Count

		Dimensi_Assurance		Total
		Kurang Puas	Puas	
Lama_Stagnan	2	0	7	7
	4	2	5	7
	6	6	3	9
	8	5	4	9
	10	1	6	7
	12	1	0	1
	14	4	1	5
	16	0	1	1
	18	1	0	1
Total		20	27	47

### Lama\_Stagnan \* Dimensi\_Tangible Crosstabulation

Count

	Count	Dimensi_Tangible		Total
		Kurang Puas	Puas	
Lama_Stagnan	2	0	7	7
	4	0	7	7
	6	3	6	9
	8	7	2	9
	10	7	0	7
	12	1	0	1
	14	4	1	5
	16	1	0	1
	18	1	0	1
Total		24	23	47

### Lama\_Stagnan \* Dimensi\_Empathy Crosstabulation

Count

	Count	Dimensi_Empathy		Total
		Kurang Puas	Puas	
Lama_Stagnan	2	1	6	7
	4	1	6	7
	6	5	4	9
	8	7	2	9
	10	2	5	7
	12	1	0	1
	14	3	2	5
	16	1	0	1
	18	1	0	1
Total		22	25	47

### Lama\_Stagnan \* Dimensi\_Resvonsiveness Crosstabulation

Count

		Dimensi_Resvonsiveness		Total
		Kurang Puas	Puas	
Lama_Stagnan	2	0	7	7
	4	2	5	7
	6	3	6	9
	8	5	4	9
	10	4	3	7
	12	1	0	1
	14	3	2	5
	16	1	0	1
18	1	0	1	
Total		20	27	47

## 2. Jenis Kelamin

### Jenis\_Kelamin \* Dimensi\_Reablity Crosstabulation

Count

		Dimensi_Reablity		Total
		Kurang Puas	Puas	
Jenis_Kelamin	Laki- Laki	4	14	18
	Perempuan	11	18	29
Total		15	32	47

### Jenis\_Kelamin \* Dimensi\_Assurance Crosstabulation

Count

		Dimensi_Assurance		Total
		Kurang Puas	Puas	
Jenis_Kelamin	Laki- Laki	8	10	18
	Perempuan	12	17	29
Total		20	27	47

### Jenis\_Kelamin \* Dimensi\_Tangible Crosstabulation

Count

		Dimensi_Tangible		Total
		Kurang Puas	Puas	
Jenis_Kelamin	Laki- Laki	9	9	18
	Perempuan	15	14	29
Total		24	23	47

### Jenis\_Kelamin \* Dimensi\_Empathy Crosstabulation

Count

		Dimensi_Empathy		Total
		Kurang Puas	Puas	
Jenis_Kelamin	Laki- Laki	7	11	18
	Perempuan	15	14	29
Total		22	25	47

### Jenis\_Kelamin \* Dimensi\_Resvonsiveness Crosstabulation

Count

		Dimensi_Resvonsiveness		Total
		Kurang Puas	Puas	
Jenis_Kelamin	Laki- Laki	7	11	18
	Perempuan	13	16	29
Total		20	27	47

### 3. Pendidikan\_terakhir

#### Pendidikan\_terakhir \* Dimensi\_Reablity Crosstabulation

Count

		Dimensi_Reablity		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pendidikan_terakhir	SD	0	1	1
	SMP/ Sederajat	0	4	4
	SMA/ Sederajat	3	9	12
	Diploma/ DIII	0	2	2
	Sarjana / S1	12	16	28
Total		15	32	47

#### Pendidikan\_terakhir \* Dimensi\_Assurance Crosstabulation

Count

		Dimensi_Assurance		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pendidikan_terakhir	SD	0	1	1
	SMP/ Sederajat	0	4	4
	SMA/ Sederajat	5	7	12
	Diploma/ DIII	2	0	2
	Sarjana / S1	13	15	28
Total		20	27	47



**Pendidikan\_terakhir \* Dimensi\_Tangible Crosstabulation**

Count

		Dimensi_Tangible		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pendidikan_terakhir	SD	0	1	1
	SMP/ Sederajat	2	2	4
	SMA/ Sederajat	3	9	12
	Diploma/ DIII	2	0	2
	Sarjana / S1	17	11	28
Total		24	23	47

**Pendidikan\_terakhir \* Dimensi\_Empathy Crosstabulation**

Count

		Dimensi_Empathy		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pendidikan_terakhir	SD	0	1	1
	SMP/ Sederajat	0	4	4
	SMA/ Sederajat	6	6	12
	Diploma/ DIII	2	0	2
	Sarjana / S1	14	14	28
Total		22	25	47

**Pendidikan\_terakhir \* Dimensi\_Resvonsiveness Crosstabulation**

Count

		Dimensi_Resvonsiveness		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pendidikan_terakhir	SD	0	1	1
	SMP/ Sederajat	0	4	4
	SMA/ Sederajat	4	8	12
	Diploma/ DIII	2	0	2
	Sarjana / S1	14	14	28
Total		20	27	47

#### 4. Status Pekerjaan

##### Status Pekerjaan\* Dimensi\_ Reability Crosstabulation

Count

		Dimensi_Reability		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pekerjaan	PNS/ TNI / POLRI	5	5	10
	Wiraswasta	5	10	15
	Buru/ Tani / Nelayan	0	2	2
	Ibu Rumah Tangga	2	7	9
	Pelajar / Mahasiswa	2	7	9
	Lainnya	1	1	2
Total		15	32	47

##### Status Pekerjaan\* Dimensi\_ Assurance Crosstabulation

Count

		Dimensi_Assurance		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pekerjaan	PNS/ TNI / POLRI	5	5	10
	Wiraswasta	6	9	15
	Buru/ Tani / Nelayan	0	2	2
	Ibu Rumah Tangga	6	3	9
	Pelajar / Mahasiswa	2	7	9
	Lainnya	1	1	2
Total		20	27	47

##### Status Pekerjaan\* Dimensi\_ Tangible Crosstabulation

Count

		Dimensi_Tangible		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pekerjaan	PNS/ TNI / POLRI	7	3	10
	Wiraswasta	6	9	15
	Buru/ Tani / Nelayan	1	1	2
	Ibu Rumah Tangga	5	4	9
	Pelajar / Mahasiswa	4	5	9
	Lainnya	1	1	2
Total		24	23	47

### Status Pekerjaan\* Dimensi\_ Empathy Crosstabulation

Count

		Dimensi_Empathy		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pekerjaan	PNS/ TNI / POLRI	6	4	10
	Wiraswasta	5	10	15
	Buru/ Tani / Nelayan	0	2	2
	Ibu Rumah Tangga	5	4	9
	Pelajar / Mahasiswa	4	5	9
	Lainnya	2	0	2
Total		22	25	47

### Status Pekerjaan\* Dimensi\_ Resvonsiveness Crosstabulation

Count

		Dimensi_Resvonsiveness		Total
		Kurang Puas	Puas	
Pekerjaan	PNS/ TNI / POLRI	8	2	10
	Wiraswasta	5	10	15
	Buru/ Tani / Nelayan	0	2	2
	Ibu Rumah Tangga	4	5	9
	Pelajar / Mahasiswa	2	7	9
	Lainnya	1	1	2
Total		20	27	47

**Lampiran 6**

**Lampiran  
Surat- Surat**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
 UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS KEDOKTERAN  
 KOMITE ETIK PENELITIAN UNIVERSITAS HASANUDDIN  
 RSPTN UNIVERSITAS HASANUDDIN  
 RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR  
 Sekretariat : Lantai 2 Gedung Laboratorium Terpadu  
 JL.PERINTIS KEMERDEKAAN KAMPUS TAMALANREA KM.10 MAKASSAR 90245.



Contact Person: dr. Agussalim Bukhari.,M.Med.,Ph.D.,Sp.GK TELP. 081241850858, 0411 5780103, Fax : 0411-581431

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**

Nomor : 307/UN4.6.4.5.31/ PP36/ 2022



Tanggal: 24 Juni 2022

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

No Protokol	UH22060285		No Sponsor	
Peneliti Utama	<b>Misbahuddin</b>		Protokol	
Judul Peneliti	GAMBARAN KEPUASAN PASIEN STAGNAN TERHADAP LAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS HASANUDDIN PADA TAHUN 2022			
No Versi Protokol	<b>1</b>	Tanggal Versi	<b>14 Juni 2022</b>	
No Versi PSP	<b>1</b>	Tanggal Versi	<b>14 Juni 2022</b>	
Tempat Penelitian	RS Universitas Hasanuddin Makassar			
Jenis Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard Tanggal	Masa Berlaku	24 Juni 2022 sampai 24 Juni 2023 Frekuensi review lanjutan	
Ketua KEP Universitas Hasanuddin	Nama	Tanda tangan <b>Prof.Dr.dr. Suryani As'ad, M.Sc.,Sp.GK (K)</b>		
Sekretaris KEP Universitas Hasanuddin	Nama	Tanda tangan <b>dr. Agussalim Bukhari, M.Med.,Ph.D.,Sp.GK (K)</b>		

Kewajiban Peneliti Utama:

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

 <b>RUMAH SAKIT UNHAS</b>	<b>SURAT IZIN PENELITIAN</b>	
	<b>Nomor:</b> 5754/UN4.24.1.2/PT.01.04/2022	<b>Tanggal</b> 27 Juni 2022
<b>FORMULIR</b> <b>2</b>  <b>BIDANG</b> <b>PENELITIAN DAN</b> <b>INOVASI</b>	Kepada Yth <b>Kepala Instalasi Gawat Darurat</b>	
<p>Dengan hormat,</p> <p>Dengan ini menerangkan bahwa peneliti/ mahasiswa berikut ini:</p> <p>Nama : Misbahuddin</p> <p>NIM / NIP : R011211141</p> <p>Institusi : S1 keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Hasanuddin, Makassar</p> <p>Kode penelitian : 220627_6</p> <p>Akan melakukan pengambilan data/ analisa bahan hayati:</p> <p>Terhitung : 23 Juni 2022 s/d 23 Juli 2022</p> <p>Jumlah Subjek/Sample : 47</p> <p>Jenis Data : Data Primer : Kuesioner</p> <p>Untuk penelitian dengan judul:</p> <p><b>"GAMBARAN KEPUASAN PASIEN STAGNAN TERHADAP LAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS HASANUDDIN PADA TAHUN 2022"</b></p> <p>Harap dilakukan pembimbingan dan pendampingan seperlunya.</p> <p>Kepala Bidang Penelitian dan Inovasi</p> <p>  <b>dr. Aslim Taslim, Sp.Onk.Rad, M.Kes</b>  <b>NIP.198304252012121003</b></p> <p><i>Catatan: Lembaran ini diarsipkan oleh Bidang Penelitian dan Inovasi</i></p>		



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
RUMAH SAKIT UNHAS

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Makassar 90245

Website [www.rs.unhas.ac.id](http://www.rs.unhas.ac.id) Email [info@rs.unhas.ac.id](mailto:info@rs.unhas.ac.id) Telp: (0411) 591331 Fax: (0411) 591332

Nomor : 6437/UN4.24.1.2/PT.01.05/2022  
Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

18 Juli 2022

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Misbahuddin  
NIM : R011211141  
Institusi : Universitas Hasanuddin, Makassar  
Kode Penelitian : 220627\_6

Telah menyelesaikan penelitian di Rumah Sakit Unhas.

Terhitung pada tanggal : 14 Juli 2022

Dengan Sampel : Data Primer : Kuesioner

Dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul:

**"GAMBARAN KEPUASAN PASIEN STAGNAN TERHADAP LAYANAN INSTALASI GAWAT  
DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS HASANUDDIN PADA TAHUN  
2022"**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk  
dipergunakan seperlunya.

Kepala Bidang Penelitian dan Inovasi



**dr. Aslim Taslim, Sp.Onk.Rad, M.Kes**  
NIP: 198304252012121003