

`DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. 2018. 'Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi', *Jurnal Endurance*, 3(1), p. 42.
- Becker, E. R. 2014. 'Factors in patients' experience of hospital care: Evidence from California, 2009 – 2011', *Patient Experience Journal*, 1(1), pp. 95–110.
- Bowling, A. *et al.*, (2012). 'The measurement of patients expectations for health care: A review and psychometric testing of a measure of patients expectations. *Health Technology Assessment*, 16(30), 1–532
- Coulter, A., et al. (2013). 'Measures of Patient Experience in Hospital : purpose, methods and uses'. *King's Fund*, (July), pp.1-32
- Depkes RI. 2005. Rencana Strategi Departemen Kesehatan. Jakarta.
- Depkes RI 2006. Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta. Depkes RI.
- Dhiyanto, H. 2014. Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (False Emergency) Pada Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Emanuel. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Edgman, & Levitan. (2013). 'What Is Patient Experience', *Journal AHRQ Quality Indicators*, 2.
- Edwards, K., Walker, K., & Duff, J. (2015). 'Instruments to measure the inpatient hospital experience: a literature review', *Patient Experience Journal*, 2(2), 77-85.
- Handayani, S. B. 2009. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang', pp. 1–20.
- Harrison, R., Walton, M., Manias, E., Merry, J. S., Kelly, P., Iedema, R., & Robinson, L. (2015). 'The missing evidence : a systematic review of patients experiences of adverse events in health care', *International Journal for Quality in Health Care*, 27 (September), 424-442.
- Hasan, 2014. Hubungan *Waiting Times*/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013.

- Haugum, Mona., Iversen, Hilde., Bjertnaes, Oyvind., Lindah, Anne. (2017). ' Patient experiences questionnaire for interdisciplinary treatment for substance dependence (PEQ-ITSD): reliability and validity following a national survey in Norway ', *BioMed Central Journal*, 17:73
- 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.
- Kariman, A. 2012. Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang. Universitas Diponegoro.
- Khudhori, 2012. 'Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poloklinik Kandungan dan Kebidanan Rumah Sakit IMC Bintaro', *Fakultas Kesehatan Masyarakat*.
- Kristine, et. al. (2015). 'Patients' experiences of trust in the patient-nurse relationship—a systematic review of qualitative studies'. *Journal Of Nursing*, 1(-), 195-209.
- Kusuma, D. D. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli Jantung Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017. Universitas Halu oleo.
- LaVela, S. and Gallan, A. 2014. 'Evaluation and Measurement of Patient Experience', *Patient Experience Journal*, 1(1), pp. 28–36.
- Margolang, N. 2018. Pengalaman Pasien Di Puskesmas Datuk Bandar Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai Tahun 2018. Universitas Sumatera Utara.
- Muninjaya, A. A. G. 2015. 'Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan Rumah Sakit Sanglah Denpasar', *JMPK*, Vol 07(No.3).
- Natassia, R. 2012. 'Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien ', 1(1), pp. 107–119.
- NHS Ayrshire dan Arran. (2016). Inpatient patient experience survey 2016. *Patient Experience Journal*, 7(-)
- NHS Shetland. (2014). Inpatient patient experience survey 2014. *Journal Patient Experience*.
- Regge, M. De et al. 2016. 'Ambulatory Care In A Specialized Clinic Vs . A General

Hospital Service Quality And Patient Experiences Of Ambulatory Care In A Specialized Clinic

- Republik Indonesia 2007. Peraturan Menteri Kesehatan No. 512 Tahun 2007 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Izin Praktik Kedokteran.
- Republik Indonesia 2009. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Republik Indonesia 2012. Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap.
- Republik Indonesia 2014. Peraturan Menteri Kesehatan No. 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Ramadhani, L. 2019. 'Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* Di Instalasi Rawat Inap Rs Islam Faisal Makassar', *Hasanuddin Journal of Public Health*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Ratnamiasih, I. *et al.* 2012. 'Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit', *Trikonomika*, 11(1), pp. 49–57.
- Riskiyah. (2017). 'Pengalaman Pasien Rawat Inap terhadap Penerapan Patient Centered Care di RS UMM' *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(04), pp. 358–36
- Royanah, U. 2015. Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non Pbi) Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2015. Universitas Negeri Semarang.
- Tabler, Jennifer., Scammon, Debra., Kim, Jaewhan., Farrel, Timotthy., Tomoiaia, Andrada., Magil, Michael. (2014). ' Patient care experiences and perceptions of the patient-provider relationship: A mixed method study', *Patient Experience Journal* , 1(13), 75-87.
- Taner, Tolga., Antony, Jiju. (2014)). ' Comparing public and private hospital care service quality in Turkey', *Leadership in Health Servicess*, 1, pp 1-10
- Setiawan, A. 2016. 'Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode Ipa (*Importance, Performance Dan Analysis*) Di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo'.
- Sipsma, Heather., Wang, Hong., (2013). 'Patient experiences with inpatient care in rural China', *International Journal for Quality in Health Care*, 25(4) pp 452–458.
- Skudal, Kjersti., Bjertnaes, Oyvind., (2012). 'The Nordic Patient Experiences Questionnaire (NORPEQ): Cross-national comparison of data quality, internal

- consistency and validity in four Nordic countries', *British Medical Journal*, 2.
- Standar Akreditasi Rumah Sakit 2011. Standar Akreditasi Rumah Sakit Kerjasama Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dengan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (Kars)
- Subiyantoro, E. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode *Servqual, Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Universitas Muhammadiyah.
- Suryani, W. (2011). 'Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan', *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis FE UNIVA Medan*, 819-838.
- Suryawati, C. *et al.* 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah '*Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*', 09(04), pp. 177–184.
- Utama, P. Y, 2013. 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan', pp. 1–9.
- Utari, U. 2018. Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Utarini, A. (2016). 'Pengalaman Pasien (PP) Lebih Penting Daripada Kepuasan Pasien (KP)'
- UU No. 44 Tahun 2009. Tentang rumah sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Wang , Wenhua., Loban, Ekaterina., Dionne , Emilie. (2019). 'Public Hospitals in China: Is There a Variation in Patient Experience with Inpatient Care', *International Journal Environmental Research Public Health*, 16(2)
- Wolf, J. A. 2014 '*Defining Patient Experience*', 1(1).
- Wong, S. T. and Haggerty, J. 2015. *Measuring Patient Experiences in Primary Health Care*.
- Yudha, A. (2013). 'Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rsu Kota Tangerang Selatan Tahun 2013'. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

LAMPIRAN

Informed Consent
Persetujuan menjadi Responden

Setelah Bapak/Ibu/Saudara/i membaca maksud dan kegiatan penelitian diatas, maka saya mohon untuk mengisi nama dan tanda tangan dibawah ini.

Saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini. Terimah kasih atas kesediaan

Bapak/Ibu/Saudara/i untuk ikut serta di dalam penelitian ini.

Nama : _____

Alamat : _____

No Telp : _____

Makassar, 2020

Yang Membuat Pernyataan

(.....)

KUESIONER PENELITIAN



Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Yuki Anggereni Bayuwana, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Departemen Manajemen Rumah Sakit, akan mengadakan penelitian mengenai *“Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2020”*. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran dimensi pengalaman pasien mengenai pendaftaran rumah sakit, kondisi lingkungan rumah sakit, informasi dan komunikasi, koordinasi pelayanan, kondisi perawat, kondisi dokter, penyalasan obat, keterlibatan keluarga dan teman, dukungan emosional dari rumah sakit, serta meninggalkan rumah sakit berdasarkan metode IPA di instalasi rawat inap Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. **Kerahasiaan dan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.** Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya dan memberikan penilaian yang objektif sesuai dengan fakta yang sesungguhnya. Dan apabila dalam proses pengisian kuesioner ini Bapak/Ibu/Saudara/i yang bersangkutan merasa tidak sanggup untuk melanjutkan dikarenakan kesehatan yang kembali terganggu maka pengisian kuesioner ini boleh dihentikan.

Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i akan sangat membantu dan besar manfaatnya dalam penelitian ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih. **Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Hormat saya,

Hari/Tanggal Wawancara :

NO :

A. IDENTITAS RESPONDEN	
1.	Nama :
2.	Umur :
3.	Tingkat Pendidikan : a. Tidak Pernah Sekolah b. Tidak Tamat SD c. Tamat SD d. Tamat SMP/Sederajat e. Tamat SMA/Sederajat f. Perguruan Tinggi/Akademi
4.	Jenis Kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan
5.	Pekerjaan : a. PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD b. Pegawai Swasta c. Wiraswasta d. Ibu Rumah Tangga e. Petani f. Buruh g. Tidak Bekerja
6.	Ruang Kelas Perawatan : a. Kelas I b. Kelas II Kelas III
7.	Sumber Pembiayaan : a. BPJS Mandiri b. BPJS PBI c. Umum d. Lainnya, sebutkan
8.	Jalur masuk rawat inap : a. IGD b. Rawat Jalan

9.	<p>Sesuai dengan kunjungan kali ini, sudah berapa kali kah Anda berkunjung atau melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit ini ?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pertama kalib. 2 kalic. 3 kalid. 4 kalie. Lainnya,....
----	--

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Pada kuesioner ini berisi pertanyaan tentang **kenyataan dan harapan yang diterima/didapat** oleh Bapak,Ibu,Saudara/I terhadap pengalaman pasien di Instalasi rawat inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
2. Setiap pertanyaan cukup dijawab dengan mencentang jawaban pada kotak yang tersedia.

NO.	PERTANYAAN	HARAPAN	KENYATAAN
A.	Pendaftaran Rumah Sakit		
1	Bantuan informasi sebelum masuk ke rumah sakit	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
2	Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu sejak tiba di rumah sakit hingga mendapatkan kamar perawatan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
3	Perasaan pasien tentang perawatan sejak tiba di rumah sakit hingga ke ruang rawat inap	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
4	Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu pada saat memanggil perawat	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
B.	Kondisi lingkungan rumah sakit dan rawat inap		
5	Kenyamanan pasien dari gangguan kebisingan yang disebabkan oleh pengunjung rumah sakit	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
6	Rumah sakit menyediakan fasilitas untuk mendukung	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik

	agama dan keyakinan pasien	<input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
7	Kamar perawatan selalu bersih	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
8	Kamar mandi dan toilet selalu bersih	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
9	Terdapat dinding/ tirai yang memisahkan dengan pasien lain	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
10	Tersedianya sabun pencuci tangan/ cairan pembersih tangan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
C. Informasi dan Komunikasi			
11	Informasi tentang kondisi yang sedang terjadi pada pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
12	Komunikasi perawat tentang rasa sakit pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
13	Penjelasan dokter tentang kondisi dan pengobatan pasien yang mudah dimengerti pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
14	Penjelasan perawat tentang bahaya dan manfaat dari pengobatan yang diberikan mudah dimengerti pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik

D.	Koordinasi pelayanan		
15	Dokter dan perawat bekerja sama dengan baik dalam mengatur perawatan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
16	Pendapat atau keputusan dokter sejalan dengan pendapat perawat selama perawatan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
17	Tidak terjadi tumpang tindih antara tugas perawat dan dokter dalam perawatan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
E.	Kondisi Perawat		
18	Perawat menyediakan cukup waktu untuk membicarakan keadaan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
19	Perawat memahami tentang kondisi pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
20	Perawat memakai identitas (<i>ID Card</i>) selama proses perawatan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
21	Perawat berpakaian rapi dalam perawatan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
22	Perawat memberikan keyakinan terhadap kemampuan dalam merawat	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik

F.	Kondisi Dokter		
23	Dokter DPJP melakukan visite tepat pada waktu yang ditentukan atau dijanjikan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
24	Dokter mengetahui tentang pengobatan pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
25	Dokter memakai identitas (<i>ID Card</i>) dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
26	Dokter memberikan keyakinan terhadap kemampuan untuk mengobati pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
G.	Penjelasan Obat		
27	Petugas menjelaskan tentang kegunaan obat	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
28	Petugas menjelaskan tentang bagaimana dan kapan obat diambil dan dikonsumsi	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
29	Petugas menjelaskan tentang kemungkinan adanya efek samping dari obat pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik

H.	Keterlibatan Keluarga dan teman		
30	Keterlibatan keluarga dan teman dalam menanyakan kondisi pasien kepada dokter	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
31	Dokter menanyakan kepada keluarga atau teman semua informasi yang mereka butuhkan untuk membantu pasien pulih	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
32	Perawat menanyakan kepada keluarga atau teman semua informasi yang mereka butuhkan untuk membantu pasien pulih	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
I.	Dukungan Emosional		
33	Keramahan dokter terhadap pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
34	Keramahan perawat terhadap pasien	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
35	Perhatian dokter pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik

36	Perhatian perawat pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
J.	Meninggalkan rumah sakit		
37	Staf rumah sakit memberikan penjelasan terkait alur dan kelengkapan administrasi untuk pasien pulang	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
38	Staf rumah sakit memberi informasi kepada pasien yang diperlukan untuk membantu perawatan pasien di rumah	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
39	Staf rumah sakit memberi informasi kepada pasien tentang gejala atau masalah kesehatan apa yang harus diwaspadai setelah Anda meninggalkan rumah sakit	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik
40	Staf rumah sakit memberi informasi kepada pasien tentang layanan kesehatan lebih lanjut setelah meninggalkan rumah sakit	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak penting <input type="checkbox"/> Sangat tidak penting	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> baik <input type="checkbox"/> Tidak baik <input type="checkbox"/> Sangat tidak baik

LAMPIRAN 3
DOKUMENTASI PENELITIAN



LAMPIRAN 4

Hasil Output SPSS Identitas Responden

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	1,1	1,1	1,1
	11	4	4,3	4,3	5,3
	13	1	1,1	1,1	6,4
	14	1	1,1	1,1	7,4
	16	1	1,1	1,1	8,5
	17	2	2,1	2,1	10,6
	22	1	1,1	1,1	11,7
	25	1	1,1	1,1	12,8
	27	3	3,2	3,2	16,0
	28	2	2,1	2,1	18,1
	29	2	2,1	2,1	20,2
	30	3	3,2	3,2	23,4
	31	1	1,1	1,1	24,5
	32	2	2,1	2,1	26,6
	33	3	3,2	3,2	29,8
	34	3	3,2	3,2	33,0
	35	3	3,2	3,2	36,2
	36	4	4,3	4,3	40,4
	38	4	4,3	4,3	44,7
	39	3	3,2	3,2	47,9
40	2	2,1	2,1	50,0	
41	6	6,4	6,4	56,4	
42	1	1,1	1,1	57,4	
43	4	4,3	4,3	61,7	
44	1	1,1	1,1	62,8	
45	1	1,1	1,1	63,8	

46	3	3,2	3,2	67,0
47	2	2,1	2,1	69,1
48	3	3,2	3,2	72,3
49	1	1,1	1,1	73,4
51	3	3,2	3,2	76,6
52	2	2,1	2,1	78,7
53	3	3,2	3,2	81,9
54	1	1,1	1,1	83,0
55	2	2,1	2,1	85,1
56	1	1,1	1,1	86,2
57	2	2,1	2,1	88,3
58	1	1,1	1,1	89,4
59	1	1,1	1,1	90,4
60	2	2,1	2,1	92,6
61	1	1,1	1,1	93,6
64	1	1,1	1,1	94,7
65	2	2,1	2,1	96,8
67	1	1,1	1,1	97,9
70	1	1,1	1,1	98,9
75	1	1,1	1,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tamat SD	7	7,4	7,4	7,4
	Tamat SD	18	19,1	19,1	26,6
	Tamat SMP/Sederajat	17	18,1	18,1	44,7
	Tamat SMA/Sederajat	24	25,5	25,5	70,2
	Perguruan Tinggi/ Akademi	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	38	40,4	40,4	40,4
	Perempuan	56	59,6	59,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI/BUMN/BU MD	10	10,6	10,6	10,6
	Pegawai Swasta	9	9,6	9,6	20,2
	Wiraswasta	23	24,5	24,5	44,7
	Ibu Rumah Tangga	32	34,0	34,0	78,7
	Petani	2	2,1	2,1	80,9
	Buruh	4	4,3	4,3	85,1
	Tidak Bekerja	14	14,9	14,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Ruang Kelas Perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	20	21,3	21,3	21,3
	2	33	35,1	35,1	56,4
	3	41	43,6	43,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Sumber Pembiayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS Mandiri	69	73,4	73,4	73,4
	BPJS PBI	10	10,6	10,6	84,0
	Umum	14	14,9	14,9	98,9
	Lainnya, sebutkan	1	1,1	1,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Jalur Masuk Rawat Inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IGD	81	86,2	86,2	86,2
	Rawat Jalan	13	13,8	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pertama Kali	73	77,7	77,7	77,7
	2 Kali	10	10,6	10,6	88,3
	3 Kali	4	4,3	4,3	92,6
	Lainnya	7	7,4	7,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

LAMPIRAN 5

Hasil Output SPSS Tingkat Kepentingan Responden

Bantuan informasi sebelum masuk ke rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	2	2,1	2,1	2,1
	Penting	63	67,0	67,0	69,1
	Sangat Penting	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Informasi tentang lama waktu tunggu sejak tiba di rumah sakit hingga mendapatkan kamar perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	41	43,6	43,6	43,6
	Sangat Penting	53	56,4	56,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perasaan pasien tentang perawatan sejak tiba di rumah sakit hingga ke ruang rawat inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	3	3,2	3,2	3,2
	Penting	66	70,2	70,2	73,4
	Sangat Penting	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu pada saat memanggil perawat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	3	3,2	3,2	3,2
Penting	66	70,2	70,2	73,4
Sangat Penting	25	26,6	26,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Kenyamanan pasien dari gangguan kebisingan yang disebabkan oleh pengunjung rumah sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	1	1,1	1,1	1,1
Penting	46	48,9	48,9	50,0
Sangat Penting	47	50,0	50,0	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Rumah sakit menyediakan fasilitas untuk mendukung agama dan keyakinan pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	45	47,9	47,9	47,9
Sangat Penting	49	52,1	52,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

kamar perawatan selalu bersih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	36	38,3	38,3	38,3
Sangat Penting	58	61,7	61,7	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Kamar mandi dan toilet selalu bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	43	45,7	45,7	45,7
	Sangat Penting	51	54,3	54,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Terdapat dinding/ tirai yang memisahkan dengan pasien lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	5	5,3	5,3	5,3
	Penting	42	44,7	44,7	50,0
	Sangat Penting	47	50,0	50,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Tersedianya sabun pencuci tangan/ cairan pembersih tangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	34	36,2	36,2	36,2
	Sangat Penting	60	63,8	63,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Informasi tentang kondisi yang sedang terjadi pada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	4	4,3	4,3	4,3
	Penting	32	34,0	34,0	38,3
	Sangat Penting	58	61,7	61,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Komunikasi perawat tentang rasa sakit pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	3	3,2	3,2	3,2
	Penting	65	69,1	69,1	72,3
	Sangat Penting	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Penjelasan dokter dan perawat tentang kondisi dan pengobatan pasien yang mudah dimengerti pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	65	69,1	69,1	69,1
	Sangat Penting	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Penjelasan perawat tentang bahaya dan manfaat dari pengobatan yang diberikan mudah dimengerti pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	67	71,3	71,3	71,3
	Sangat Penting	27	28,7	28,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter dan perawat bekerja sama dengan baik dalam mengatur perawatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	2	2,1	2,1	2,1
	Penting	66	70,2	70,2	72,3
	Sangat Penting	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Pendapatan atau keputusan dokter sejalan dengan pendapat perawat selama perawatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	68	72,3	72,3	72,3
	Sangat Penting	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Tidak terjadi tumpang tindih antara tugas perawat dan dokter dalam perawatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	68	72,3	72,3	72,3
	Sangat Penting	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat menyediakan cukup waktu untuk membicarakan keadaan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	6	6,4	6,4	6,4
	Penting	33	35,1	35,1	41,5
	Sangat Penting	55	58,5	58,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat memahami tentang kondisi pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	1	1,1	1,1	1,1
	Penting	20	21,3	21,3	22,3
	Sangat Penting	73	77,7	77,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat memakai identitas (ID Card) selama proses perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	3	3,2	3,2	3,2
	Penting	63	67,0	67,0	70,2
	Sangat Penting	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat berpakaian rapi dalam perawatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	2	2,1	2,1	2,1
	Penting	75	79,8	79,8	81,9
	Sangat Penting	17	18,1	18,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat memberikan keyakinan terhadap kemampuan dalam merawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	5	5,3	5,3	5,3
	Penting	70	74,5	74,5	79,8
	Sangat Penting	19	20,2	20,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter DPJP melakukan visite tepat pada waktu yang ditentukan atau dijanjikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	1	1,1	1,1	1,1
	Penting	56	59,6	59,6	60,6
	Sangat Penting	37	39,4	39,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter memakai identitas (ID card) dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	4	4,3	4,3	4,3
	Penting	64	68,1	68,1	72,3
	Sangat Penting	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter mengetahui tentang pengobatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	37	39,4	39,4	39,4
	Sangat Penting	57	60,6	60,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter memberikan keyakinan terhadap kemampuan untuk mengobati pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	62	66,0	66,0	66,0
	Sangat Penting	32	34,0	34,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Petugas menjelaskan tentang kegunaan obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	6	6,4	6,4	6,4
	Penting	71	75,5	75,5	81,9
	Sangat Penting	17	18,1	18,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Petugas menjelaskan tentang bagaimana dan kapan obat dikonsumsi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	35	37,2	37,2	37,2
Sangat Penting	59	62,8	62,8	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Petugas menjelaskan tentang kemungkinan adanya efek samping dari obat pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	25	26,6	26,6	26,6
Sangat Penting	69	73,4	73,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Keterlibatan keluarga dan teman dalam menanyakan kondisi pasien kepada dokter

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	70	74,5	74,5	74,5
Sangat Penting	24	25,5	25,5	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Dokter menanyakan kepada keluarga atau teman semua informasi yang mereka butuhkan untuk pasien pulih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	2	2,1	2,1	2,1
Penting	68	72,3	72,3	74,5
Sangat Penting	24	25,5	25,5	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Perawat menayakan kepada keluarga atau teman semua informasi yang mereka butuhkan untuk membantu pasien pulih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	7	7,4	7,4	7,4
Penting	69	73,4	73,4	80,9
Sangat Penting	18	19,1	19,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Keramahan dokter kepada pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	6	6,4	6,4	6,4
Penting	38	40,4	40,4	46,8
Sangat Penting	50	53,2	53,2	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Keramahan perawat terhadap pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	2	2,1	2,1	2,1
Penting	26	27,7	27,7	29,8
Sangat Penting	66	70,2	70,2	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Perhatian dokter pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	6	6,4	6,4	6,4
Penting	72	76,6	76,6	83,0
Sangat Penting	16	17,0	17,0	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Perhatian perawat pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	5	5,3	5,3	5,3
Penting	66	70,2	70,2	75,5
Sangat Penting	23	24,5	24,5	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Staf rumah sakit memberikan penjelasan terkait alur dan kelengkapan administrasi untuk pasien pulang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	69	73,4	73,4	73,4
Sangat Penting	25	26,6	26,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Staf rumah sakit memberi informasi kepada pasien yang diperlukan untuk membantu perawatan pasien di rumah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	70	74,5	74,5	74,5
Sangat Penting	24	25,5	25,5	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Staf rumah sakit memberi informasi kepada pasien tentang gejala atau masalah kesehatan apa yang harus diwaspadai setelah Anda meninggalkan rumah sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	12	12,8	12,9	12,9
Penting	57	60,6	61,3	74,2
Sangat Penting	24	25,5	25,8	100,0
Total	93	98,9	100,0	
Missing System	1	1,1		
Total	94	100,0		

Staf rumah sakit memberi informasi kepada pasien tentang layanan kesehatan lebih lanjut setelah meninggalkan rumah sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak penting	11	11,7	11,7	11,7
Penting	58	61,7	61,7	73,4
Sangat Penting	25	26,6	26,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

LAMPIRAN 6

Hasil Output SPSS Tingkat Kinerja Responden

Bantuan informasi sebelum masuk ke rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	2	2,1	2,1	2,1
	Baik	62	66,0	66,0	68,1
	Sangat baik	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu sejak tiba di rumah sakit hingga mendapatkan kamar perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	66	70,2	70,2	70,2
	Sangat baik	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perasaan pasien tentang perawatan sejak tiba di rumah sakit hingga ke ruang rawat inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	69	73,4	73,4	73,4
	Sangat baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perasaan pasien tentang lama waktu tunggu pada saat memanggil perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	69	73,4	73,4	73,4
	Sangat baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**Kenyamanan pasien dari gangguan kebisingan yang disebabkan oleh
pengunjung rumah sakit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	5	5,3	5,3	5,3
	Baik	64	68,1	68,1	73,4
	Sangat baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**Rumah sakit menyediakan fasilitas untuk mendukung agama dan keyakinan
pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	2	2,1	2,1	2,1
	Baik	68	72,3	72,3	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

kamar perawatan selalu bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	7	7,4	7,4	7,4
	Baik	63	67,0	67,0	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Kamar mandi dan toilet selalu bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	7	7,4	7,4	7,4
	Baik	63	67,0	67,0	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Terdapat dinding/ tirai yang memisahkan dengan pasien lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	9	9,6	9,6	9,6
	Baik	59	62,8	62,8	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Tersedianya sabun pencuci tangan/ cairan pembersih tangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	70	74,5	74,5	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Informasi tentang kondisi yang sedang terjadi pada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	2	2,1	2,1	2,1
	Baik	66	70,2	70,2	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Komunikasi perawat tentang rasa sakit pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	66	70,2	70,2	70,2
	Sangat baik	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Penjelasan dokter dan perawat tentang kondisi dan pengobatan pasien yang mudah dimengerti pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	66	70,2	70,2	70,2
	Sangat baik	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Penjelasan perawat tentang bahaya dan manfaat dari pengobatan yang diberikan mudah dimengerti pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	68	72,3	72,3	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter dan perawat bekerja sama dengan baik dalam mengatur perawatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	3	3,2	3,2	3,2
	Baik	65	69,1	69,1	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Pendapatan atau keputusan dokter sejalan dengan pendapat perawat selama perawatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	68	72,3	72,3	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Tidak terjadi tumpang tindih antara tugas perawat dan dokter dalam perawatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	68	72,3	72,3	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat menyediakan cukup waktu untuk membicarakan keadaan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	4	4,3	4,3	4,3
	Baik	58	61,7	61,7	66,0
	Sangat baik	32	34,0	34,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat memahami tentang kondisi pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	4	4,3	4,3	4,3
	Baik	60	63,8	63,8	68,1
	Sangat baik	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat memakai identitas (ID Card) selama proses perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	64	68,1	68,1	68,1
	Sangat baik	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat berpakaian rapi dalam perawatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	57	60,6	60,6	60,6
	Sangat baik	37	39,4	39,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat memberikan keyakinan terhadap kemampuan dalam merawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	5	5,3	5,3	5,3
	Baik	61	64,9	64,9	70,2
	Sangat baik	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter DPJP melakukan visite tepat pada waktu yang ditentukan atau dijanjikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	11	11,7	11,7	11,7
	Baik	55	58,5	58,5	70,2
	Sangat baik	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter mengetahui tentang pengobatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	66	70,2	70,2	70,2
	Sangat baik	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter memakai identitas (ID card) dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	68	72,3	72,3	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter memberikan keyakinan terhadap kemampuan untuk mengobati pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	64	68,1	68,1	68,1
	Sangat baik	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Petugas menjelaskan tentang kegunaan obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	2	2,1	2,1	2,1
	Baik	67	71,3	71,3	73,4
	Sangat baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Petugas menjelaskan tentang bagaimana dan kapan obat dikonsumsi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	69	73,4	73,4	73,4
	Sangat baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Petugas menjelaskan tentang kemungkinan adanya efek samping dari obat pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	70	74,5	74,5	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Keterlibatan keluarga dan teman dalam menanyakan kondisi pasien kepada dokter

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	70	74,5	74,5	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Dokter menanyakan kepada keluarga atau teman semua informasi yang mereka butuhkan untuk pasien pulih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	70	74,5	74,5	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perawat menanyakan kepada keluarga atau teman semua informasi yang mereka butuhkan untuk membantu pasien pulih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	2	2,1	2,1	2,1
	Baik	68	72,3	72,3	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Keramahan dokter kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	4	4,3	4,3	4,3
	Baik	64	68,1	68,1	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Keramahan perawat terhadap pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	3	3,2	3,2	3,2
	Baik	65	69,1	69,1	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perhatian dokter pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	1	1,1	1,1	1,1
	Baik	67	71,3	71,3	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Perhatian perawat pada saat pasien mempunyai pertanyaan atau hal penting

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	68	72,3	72,3	72,3
	Sangat baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Staf rumah sakit memberikan penjelasan terkait alur dan kelengkapan administrasi untuk pasien pulang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	5	5,3	5,3	5,3
	Baik	64	68,1	68,1	73,4
	Sangat baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Staf rumah sakit memberi informasi kepada pasien yang diperlukan untuk membantu perawatan pasien di rumah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	4	4,3	4,3	4,3
	Baik	66	70,2	70,2	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Staf rumah sakit memberi informasi kepada pasien tentang gejala atau masalah kesehatan apa yang harus diwaspadai setelah Anda meninggalkan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	12	12,8	12,8	12,8
	Baik	58	61,7	61,7	74,5
	Sangat baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Staf rumah sakit memberi informasi kepada pasien tentang layanan kesehatan lebih lanjut setelah meninggalkan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	11	11,7	11,7	11,7
	Baik	58	61,7	61,7	73,4
	Sangat baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

LAMPIRAN 7
SURAT PENELITIAN




1 2 3 2 0 1 9 2 0 0 1 1 0 3

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

Nomor **1605/S.01/PTSP/2020** KepadaYth.
Lampiran _____ Direktur RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar
Perihal **Izin Penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor 2616/UN4.14.1/PL.00.00/2020 tanggal 02 Maret 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini.

N a m a : YUKI ANGERENI BAYUWANA
Nomor Pokok : K11116527
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

" GAMBARAN DIMENSI PENGALAMAN PASIEN BERDASARKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IP) DI INSTALASI RAWAT INAP RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR TAHUN 2020 "

Yang akan dilaksanakan dari Tgl. **05 Maret s/d 05 April 2020**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dilaksanakan di Makassar
Pada tanggal 04 Maret 2020

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




Ir. IFFAH RAFIDA DJAFAR ST., MT.
Nip. : 19741021 200903 2 001

Tembusan Yth.
1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar.
2. Rujukan

000001 PTSP 00-03-2020

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





KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RS Dr. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR

Jalan Paccarukkang No. 67 / Jalan Pajayung Daya Makassar 90241

Telepon : (0411) 512902 Taksimidi : (0411) 511011

Website : www.rs-dr-tadjuddin-chalidmakassar.co.id E-mail : rs.tadjuddin.chalid.makassar@yahoo.co.id



SURAT KETERANGAN

Nomor : LB.02.01/XXXIII.2.2.3/3/04 /2020

Berdasarkan surat Direktur Utama RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar nomor LB 02 01/ XXXIII 2 2 3/2750/2020 tanggal 02 Juni 2020 perihal izin penelitian, maka yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa

N a m a : Yuki Anggereni Bayuwana
NIM : K III 16 527
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Institusi : Fakultas Keperawatan Univ. Hasanuddin Makassar
Judul Penelitian : Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IP) Di Instalasi Rawat Inap RSUP, Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2020

Benar-benar telah melaksanakan penelitian tanggal 02 Juni s/d 24 Juni 2020 di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

24 Juni 2020
 A n Direktur Utama,
 Kepala Bagian Sumber Daya Manusia,
 Pendidikan Dan Penelitian

Erni Amsi, S.Sos., M.Si.
 NIP. 196705291994032002

LAMPIRAN 8

Riwayat Hidup Peneliti



Nama : Yuki Anggereni Bayuwana
NIM : K111 16 527
TTL : Siwa, 06 Juni 1997
Agama : Islam
No. HP : 082190111215
Email : yukianggerenibayuwana06@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Aisyiyah Bustanul Athfal Batu Siwa
2. MIN Batu Pitumpanua
3. MTsN Pitumpanua
4. SMAN 3 Sengkang Unggulan Kab. Wajo
5. Universitas Hasanuddin Fakultas Kesehatan Masyarakat Jurusan Manajemen Rumah Sakit

Riwayat Organisasi :

1. Pengurus Divisi Kajian dan Strategi UKM KPI Unhas
2. Kelas Opini Secangkir Literasi Angkatan 1 UKM KPI Unhas
3. Hospital Management Student Community (HMSC) FKM Unhas