

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, A. T. (2019). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019*.
- Amalia, A., Tua, H.R.F.S., & Rusli, Z. (2017), Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan dan Kepuasan Pasien, *Jurnal Administrasi Negara*, 8 (3): 356-363.
- Arwanda KF. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura
- Azkha, N., & Elnovriza, D. (2007). Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 1(2), 65–72. <http://jurnal.fkm.unand.ac.id/index.php/jkma/article/view/11/10>
- Barata, Adya. 2014. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta.
- Bitjoli*, Vivia Ozora. Vol 7, No 1 (2019): E-Journal Keperawatan - Articles PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TERHADAP PELAYANAN DI RSUD TOBELO
- Elwindra. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, 1(3), 27–41.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2019. Service, Quality Satisfaction. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Foster, A. (2017). Hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna bpjs kesehatan di rumah sakit abdul wahab sjahranie samarinda. *Jurnal Psikoborneo*. 5, (1)120
- Hafizurrachman, H. (2019). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Kesmas: National Public Health Journal*, 4(1), 10. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v4i1.195>
- Hasnih, Gunawan, H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1, 430–440.
- Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Karin, Ivena (2018) *Pengaruh penilaian pasien akan kualitas komunikasi perawat-pasien terhadap kepuasan pasien pada pelayanan perawat rumah sakit*. Skripsi thesis, Sanata Dharma University.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2017). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kurnia, Muhammad Aditya. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK II Medan Tahun 2016”. Skripsi. USU.
- Listiani, I., & Supratman, M. K. (2017). *Hubungan tingkat pendidikan dan penghasilan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Lumenta & Nico A. 2016. *Tujuh Langkah Menuju Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Workshop Keselamatan Pasien Rumah Sakit dan Manajemen Risiko Klinis di Rumah Sakit. PERSI. Surabaya.
- Masyitoh, H. F., Widowati, N., & Rengga, A. (2019). *accidental sampling*. 71, 1–15.
- Mulyati, Susanti, E., Aryati, S., Mardhotillah, E., Maftukhah, Sulistyowati, G., Indrayati, N., & PH, L. (2020). Level of Patient Satisfaction in Receiving Service Nursing Care. *Jurnal Keperawatan*, 12(1), 57–62.
- 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
- Nasus, E., & Tulak, G. T. (2020). Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka. *Jurnal Surya Medika*, 5(2), 9–12. <https://doi.org/10.33084/jsm.v5i2.1238>
- Nurchayati, E., & Setiawan, H. (2017). Studi Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya. *JURNAL MANAJEMEN KESEHATAN Yayasan Dr.Soatomo*, 3(1), 15–30.
- Nursalam. 2017. *Proses Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nur, Y. D., & Haksama, S. (2016). Pengukuran Kinerja Rawat Inap Berdasarkan Perspektif Balanced Scorecard. *Indonesian Journal of Health Administration (Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia)*, 4(1), 67-76.

- Octavia, A. Suswitaroza., Anwar, A.P. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*, Vol 1 No.1 Januari – Maret, pp: 11-16
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nursing Current*, 5(2), 50–60. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
- Oroh ME, Rompas S, Pondang L 2014. Faktor-Faktor Yang Dihubungkan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan. hal. 5-6
- Parasuraman, T.D., Palandeng, I., Ratu, M.J.A. (2019), 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.
- Putra, H. A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD DR. Achmad Mochtar Bukit Tinggi. 'Afiyah.
- Pohan, Imbalo S. 2017. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC
- Pretirose (2018) 'Pengaruh Konflik Hubungan, Keinginan Berpindah Karyawan, dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran dengan Peran Kelelahan Kerja Sebagai Mediator', SKRIPSI
- Purba, C. (2020). Program studi s1 kesehatan masyarakat fakultas kesehatan masyarakat universitas sumatera utara 2021. *Skripsi*, 1–89. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/24814/151000527.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Rosita, R., & Tanastasya, A. R. (2019). Penetapan Mutu Rumah Sakit Berdasarkan Indikator Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 166–178. <https://doi.org/10.34035/jk.v10i2.392>
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA KARTU BPJS DI RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN KOTA BANJARBARU. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1), 48-60. Retrieved from <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>

- Setiawan, Mulyo Budi, dan Ukudi. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, Vol. 14, No.2, September 2007, Hal. 215-227.
- Shabri, I. Y., Nugraha, T., & Syamsul, D. (2020). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1). <https://doi.org/10.31602/ann.v6i1.2578>
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(02), 239-247.
- Simanjuntak, E., & Angelia S, C. (2019). Analisa Indikator Rawat Inap Periode Tahun 2017-2018 Di Rumah Sakit Sinar Husni Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(2), 614–619. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i2.84>
- Simatupang. (2017). Statin (HMG-CoA reductase inhibitor): Bukti terbaru pengalaman penggunaannya. *Fakultas Kedokteran-Universitas Kristen Indonesia*, 1-85.
- Sriatmi, A., Suryawati, C., & Hidayati, A. (2017). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Inap Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14.
- Sudarso, R. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar.
- Sugiyono. Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta : Graha Ilmu; 2019.
- Supranto, J. 2018. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Wardiah, R. (2021). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD dr. RASIDIN PADANG. *Human Care Journal*, 6(1), 225–231.
- Wijaya, H., Marga, I., Wangsa, A., & Kurniawan, A. (2021). *THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HOSPITAL HEALTH SERVICES WITH THE SATISFACTION LEVEL OF INpatient PATIENTS AT ADI HUSADA KAPASARI Hospital HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT*. 2(1), 7–12.
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient

satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital.
Enfermeria Clinica, 31, S745–S750.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>

Zaniarti, D. (2011). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. *Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang*, 1–164

Lampiran 1

LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN

Assalamualaikum wr.wb, Saya Jessica Irene Putri, NIM: R011181323 Mahasiswa Fakultas Keperawatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin, bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji”. Saya akan memberikan kuesioner kepuasan pasien yang saya modifikasi dari penelitian sebelumnya Bapak/Ibu/Saudara/i yaitu dengan cara mengisi setiap kolom pertanyaan yang terdapat pada lembar kuesioner kepuasan pasien. Manfaat dari pemberian kuesioner ini adalah hasil dari penelitian ini guna untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji. Penelitian ini kemungkinan tidak menimbulkan risiko.

Peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/Ibu berikan jika bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Saya sebagai peneliti sangat berharap Bapak/Ibu dapat mengikuti penelitian ini tanpa paksaan apapun dan memberikan jawaban dengan sejujur-jujurnya tanpa sesuai dengan pengetahuan yang Bapak/Ibu miliki. dan apabila ada hal-hal yang ingin ditanyakan, saya bersedia memberikan penjelasan kepada Bapak/Ibu.

Apabila Bapak/Ibu ingin mengundurkan diri selama proses penelitian ini berlangsung jika ada hal-hal yang kurang berkenan, Bapak/Ibu dapat mengungkapkan langsung atau menghubungi saya. Jika Bapak/Ibu bersedia mengikuti penelitian ini, silakan menandatangani lembar persetujuan responden. Apabila terdapat hal-hal yang kurang jelas, dapat menghubungi saya melalui nomor ini (081354698732). Demikian penyampaian dari saya, atas segala perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih

Makassar, 26 Oktober 2022

Peneliti,

Jessica Irene Putri

Lampiran 2

PERNYATAAN PERSETUJUAN
Inform Consent

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Usia :

No HP/WA :

Setelah mendengar/membaca penjelasan singkat mengenai tujuan dan manfaat dilakukan penelitian tersebut, maka saya secara sukarela bersedia ikut berpartisipasi dalam penelitian yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji”**

Peneliti
Makassar, 2022
Responden

Jessica Irene Putri

Lampiran 3

INSTRUMEN PENELITIAN

A. Data Pasien (Responden)

Inisial	
Usia	Tahun
Jenis Kelamin <i>(Lingkari Kode Angka)</i>	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir <i>(Lingkari Kode Angka)</i>	1. SD 4. Diploma 2. SMP 5. Sarjana 3. SMA/Sederajat 6. Lainnya.....
Pekerjaan <i>(Lingkari Kode Angka)</i>	1. PNS/TNI/Polri 4. IRT 2. Wiraswasta 5. Pelajar/Mahasiswa 3. Buruh/Tani/Nelayan 6. Lainnya.....
Lokasi Tempat Tinggal	1. < 2 km 2. > 2 km
Kelas Perawatan	1. VIP 3. Kelas 2 2. Kelas 1 4. Kelas 3
Lama Perawatan <i>(Lingkari Kode Angka)</i> Hari/bulan
Kunjungan Ke Berapa <i>(Jumlah Kunjungan RS Dalam 30 Hari terakhir)</i>	
Jenis Pembayaran <i>(Lingkari Kode Angka)</i>	1. Umum 2. BPJS

B. Indeks Kepuasan Pasien

PETUNJUK:

Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan. Anda diminta untuk mengemukakan apakah pertanyaan tersebut sesuai dengan diri anda, dengan cara memberi tanda checklist (√) dalam kotak didepan salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan kondisi dan situasi yang Anda alami. setiap pertanyaan yang kurang dimengerti dapat ditanyakan pada peneliti. Skoring penilaian diberi sebagai berikut :

Sangat Puas = SP Kurang Puas = KP
 Puas = P Sangat Tidak Puas = STP

No	Pertanyaan	SP	P	KP	STP
A. Keandalan (Realibility)					
1.	Prosedur penerimaan pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.				
2.	Petugas menangani masalah perawatan anda dengan tepat dan professional.				
3.	Ketepatan waktu dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan (cepat, tepat dan tidak berbelit).				
4.	Petugas kesehatan segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien.				
5.	Ketepatan petugas apotik untuk memberikan pelayanan obat-obatan.				
B. Daya tanggap (Responsiveness)					
6.	Petugas kesehatan (dokter, perawat,dll) tanggap dalam menangani masalah kesehatan anda.				
7.	Petugas cepat dalam memberikan respon terhadap permintaan anda dalam pelayanan perawatan.				

8.	Petugas kesehatan bersikap ramah dan sopan.				
9.	Petugas apotik cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan obat-obatan.				
10.	Petugas tanggap dalam pelayanan foto rongen dan laboratorium di RSUD Labuang Baji.				
C. Jaminan (Assurance)					
11.	Perilaku petugas kesehatan (Dokter,Perawat,Dll) menimbulkan rasa aman.				
12.	Perawat menguasai dan trampil dalam melakukan pelayanan keperawatan.				
13.	Petugas kesehatan (dokter, perawat, dll) memberikan perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan.				
14.	Petugas kesehatan (dokter, perawat, dll) memiliki sikap komunikatif dengan pasien.				
15.	Obat-obatan yang diberikan murah dan manjur.				
D. Empati (empathy)					
16.	Petugas kesehatan (dokter, perawat, dll) meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.				
17.	Petugas kesehatan (dokter, perawat, dll) mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan.				
18.	Petugas apotik selalu perhatian terhadap masalah obat-obatan.				
19.	Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan (dokter, perawat, dll) tidak memandang pangkat atau status tapi berdasarkan kondisi anda.				
20.	Petugas pendaftaran dan administrasi ramah dan sopan.				

E. Bukti fisik atau bukti langsung (Tangible)					
21.	Ruang rawat inap yang tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi.				
22.	Ruang rawat inap RSUD Labuang Baji memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.				
23.	Alat makan dan minum bersih dan baik.				
24.	Petugas menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet.				
25.	Petugas selalu menjaga kerapihan dan penampilannya.				

Lampiran 4

Surat-surat



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jln. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 13564/UN4.14.1/TP.01.02/2022

Tanggal : 11 November 2022

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

No. Protokol	31122091273	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Jessica Irene Putri	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	3 November 2022
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	3 November 2022
Tempat Penelitian	RSUD Labuang Baji		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 11 November 2022 Sampai 11 November 2023	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal 11 November 2022
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal 11 November 2022

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. 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
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEPERAWATAN
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Laman: keperawatan@unhas.ac.id

No. : 6236/UN4.18.1/PT.01.04/2022
Lamp. : -
Hal : **Permintaan Izin Penelitian**

20 Oktober 2022

Yth. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
C.q. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Sulawesi Selatan

MAKASSAR

Dengan hormat disampaikan bahwa dalam rangka penyelesaian studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin, maka dengan ini kami mohon agar mahasiswa tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **Jessica Irene Putri**
NIM : **R011181323**
Program Studi : **Ilmu Keperawatan**
Rencana Judul : **Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji**

Dapat diberikan izin melakukan penelitian di RSUD Labuang Baji, yang akan dilaksanakan pada bulan **Oktober s/d November 2022**. Adapun Metode pengambilan sampel/data dengan : **Kuesioner/angket, dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.**

Besar harapan kami, permohonan izin ini dapat dipertimbangkan untuk diterima.

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.



..... n. Dekan,
.....akil Dekan Bidang Akademik dan
.....mahasiswaan
Syahdul, S.Kep, Ns, M.Kes., Ph.D.
NIP. 19820419 200604 1 002

Tembusan :

1. Dekan "sebagai laporan"
2. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fak. Keperawatan Unhas
3. Direktur RSUD Labuang Baji
4. Kepala Bagian Tata Usaha F-Kep-UH
5. Arsip





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEPERAWATAN
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Laman : keperawatan.unhas.ac.id

No : 6237/UN4.18.1/KP.06.07/2022
Lamp : 1 (satu) berkas
Hal : **Permohonan Izin Etik Penelitian**

20 Oktober 2022

Yth. : Ketua Komisi Etik Penelitian
Fak. Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

di -
MAKASSAR

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Syahrul, S.Kep, Ns, M.Kes., Ph.D.
NIP : 19820419 200604 1 002
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas
Keperawatan Universitas Hasanuddin

Dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu agar diberi izin etik dalam
rangka kegiatan penelitian kepada :

Nama : **Jessica Irene Putri**
NIM : R011181323
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Rencana Judul : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan
Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji

Adapun metode yang digunakan dalam Pengumpulan data adalah *Kuesioner/angket*,
dengan tetap menerapkan protokol kesehatan..

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan

Syahrul, S.Kep, Ns, M.Kes., Ph.D.
NIP. 19820419 200604 1 002

Nama Peneliti,

Jessica Irene Putri
NIM : R011181323

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fak. Kep. Unhas
2. Kepala Bagian Tata Usaha
3. Arsip



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEPERAWATAN
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Laman : keperawatan.gunhas.ac.id

LAMPIRAN 5 No. 6237/UN4.18.1/KP.06.07/2022

SURAT PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syahrul, S.Kep, Ns, M.Kes., Ph.D.
NIP : 19820419 200604 1 002
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas
Keperawatan Universitas Hasanuddin

Menyetujui yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Jessica Irene Putri
Jabatan : Mahasiswa Fak. Keperawatan Univ. Hasanuddin
NIM : R011181323
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Untuk melakukan penelitian dengan metode *Kuesioner/angket, dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.,* dengan judul :

"Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji."

Demikian surat ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 20 Oktober 2022

Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan

Syahrul, S.Kep, Ns, M.Kes., Ph.D.
NIP. 19820419 200604 1 002

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fak. Kep. Unhas
2. Kepala Bagian Tata Usaha
3. Arsip



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

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

Nomor : 11137/S.01/PTSP/2022
Lampiran : -
Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.
Direktur RSUD Labuang Baji
Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak Keperawatan UNHAS Makassar Nomor : 6236/UN4.18.1/PT.01.04/2022 tanggal 20 Oktober 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : JESSICA IRENE PUTRI
Nomor Pokok : R011181323
Program Studi : Ilmu Keperawatam
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD LABUANG BAJI "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 24 Oktober s/d 24 November 2022

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 24 Oktober 2022

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



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

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



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI

JL. Dr. RATULANGI NO. 81 Telp. 873482 - 872120 - 872836 - 874684 Fax : 0411-830454
E-mail: rumahsakitalabuangbaji@yahoo.co.id
MAKASSAR

REKOMENDASI

Nomor : 070/ *cz* .ALB.02/1/2022

Berdasarkan surat dari Universitas Hasanuddin Fakultas Keperawatan Nomor : 454/UN4.18.1/DL.16/2022 Tanggal 28 Januari 2022 Perihal : Izin Pra Peneliatian, dengan ini disampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Jessica Irene Putri
NIM : R011181323
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Pekerjaan : Mahasiswa (UNHAS)
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar

Diberikan rekomendasi untuk :

Melakukan Pengambilan Data Awal Sekunder/ Penelitian yang akan di laksanakan pada bulan Februari s/d Maret 2022 di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Karya Tulis/Skripsi dengan judul " **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD LABUANG BAJI** "

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana seperlunya.

Makassar, Februari 2022

Ah Kabag Diklat
Kasubag Monitoring dan Evaluasi



Ace.
Mohon li fasilitas.
Diklat, 1/2 2022.
Herus T, SKM ..

Lampiran 5**MASTER TABEL**

Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kelas Perawatan	Lama Perawatan	Kunjungan dalam sebulan	Jenis Pembayaran
Nurmiyati	40	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
N	32	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Buruh/Tani/Nelayan	KLS 3	3	1x	BPJS
SD	25	Perempuan	Diploma	PNS/TNI/POLRI	KLS 1	3	1x	BPJS
Putri	30	Perempuan	Sarjana	IRT	KLS 3	5	1x	BPJS
R	19	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 3	3	1x	BPJS
D	26	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	KLS 3	5	1x	BPJS
L	27	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	6	1x	BPJS
R	25	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	3	1x	BPJS
Suryadi	27	Laki-Laki	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	5	1x	BPJS
C	23	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 2	3	1x	BPJS
K	48	Laki-Laki	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	4	1x	BPJS
Hardianto	45	Laki-Laki	Diploma	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	3	1x	BPJS
Nurulani	18	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 2	4	1x	BPJS

A	21	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 2	4	1x	BPJS
MIS	38	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 2	5	1x	BPJS
E	42	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 2	4	1x	BPJS
Yohanes	60	Laki-Laki	Sarjana	Lainnya	KLS 1	5	1x	BPJS
Hanin	20	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 3	4	1x	BPJS
YP	26	Perempuan	Sarjana	Lainnya	KLS 2	3	1x	BPJS
F	41	Laki-Laki	Sarjana	Wiraswasta	KLS 2	4	1x	BPJS
OR	26	Laki-Laki	Sarjana	Wiraswasta	KLS 2	4	1x	BPJS
Indallahi	41	Perempuan	Diploma	IRT	KLS 1	4	1x	BPJS
HP	35	Laki-Laki	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 1	3	1x	BPJS
NM	29	Perempuan	Sarjana	IRT	KLS 1	5	1x	BPJS
GA	55	Laki-Laki	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 1	5	1x	BPJS
Supardi	37	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	KLS 2	3	1x	BPJS
R	45	Perempuan	SD	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
A	26	Perempuan	Sarjana	Lainnya	KLS 3	3	1x	BPJS
D	39	Laki-Laki	SMP	Buruh/Tani/Nelayan	KLS 3	3	1x	BPJS
Henriadi	54	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Buruh/Tani/Nelayan	KLS 3	3	1x	BPJS
MK	32	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 1	3	1x	BPJS

JT	19	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 1	3	1x	BPJS
Bendelina	23	Perempuan	Diploma	Lainnya	KLS 1	5	1x	BPJS
Antoni	27	Laki-Laki	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 1	4	1x	BPJS
F	34	Laki-Laki	Sarjana	Wiraswasta	KLS 1	6	1x	BPJS
Andre	19	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 1	4	1x	BPJS
Dimar	25	Laki-Laki	Sarjana	Lainnya	KLS 1	3	1x	BPJS
YS	47	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 1	5	1x	BPJS
Nuria	21	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 1	5	1x	BPJS
P	19	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 3	3	1x	BPJS
NI	68	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	VIP	3	1x	BPJS
Rangga	18	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	VIP	4	1x	BPJS
Phoa Kelvin	29	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	KLS 1	5	1x	BPJS
A	52	Laki-Laki	Sarjana	Wiraswasta	KLS 3	3	1x	BPJS
Dicky	22	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Lainnya	KLS 3	3	1x	BPJS
F	18	Perempuan	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	KLS 2	8	1x	BPJS
Dg izampu	52	Perempuan	SMP	IRT	KLS 3	5	1x	BPJS
D	51	Laki-Laki	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	VIP	4	1x	BPJS

AMD	31	Perempuan	Sarjana	IRT	VIP	3	1x	Umum
R	37	Perempuan	SD	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
AM	45	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Wiraswasta	KLS 3	3	1x	BPJS
SI	50	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
AL	48	Perempuan	SMP	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
B	65	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
SH	27	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
AJ	30	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	KLS 3	4	1x	BPJS
TN	28	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
SS	37	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 3	5	1x	BPJS
MA	60	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 1	5	1x	BPJS
PL	43	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 1	3	1x	BPJS
NA	55	Laki-Laki	SMP	Buruh/Tani/Nelayan	KLS 3	3	1x	BPJS
DE	34	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
S	19	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	KLS 3	3	1x	BPJS
L	48	Laki-Laki	Sarjana	Wiraswasta	VIP	5	1x	Umum
RD	56	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 3	5	1x	BPJS
E	62	Perempuan	Sarjana	Lainnya	KLS 3	3	1x	BPJS

WS	36	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 2	3	1x	BPJS
JS	18	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	KLS 3	3	1x	BPJS
K	45	Perempuan	SMP	Lainnya	KLS 2	3	1x	BPJS
DS	27	Perempuan	Diploma	Lainnya	KLS 2	4	1x	BPJS
LK	51	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 3	3	1x	BPJS
CG	41	Laki-Laki	Diploma	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	3	1x	BPJS
AP	44	Laki-Laki	Diploma	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	4	1x	BPJS
RG	32	Laki-Laki	Sarjana	Wiraswasta	KLS 2	4	1x	BPJS
AD	37	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	4	1x	BPJS
RS	42	Laki-Laki	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	3	1x	BPJS
ST	21	Perempuan	Sarjana	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	3	1x	BPJS
M	56	Perempuan	Diploma	PNS/TNI/POLRI	KLS 2	3	1x	BPJS
YN	35	Perempuan	SMA/Sederajat	Wiraswasta	KLS 2	3	1x	BPJS
RV	28	Perempuan	SMA/Sederajat	IRT	KLS 3	5	1x	BPJS
SH	40	Laki-Laki	SMP	Buruh/Tani/Nelayan	KLS 3	3	1x	BPJS

NO	Reliability (Keandalan)						Responsiveness (Daya Tanggap)						Assurance (Jaminan)					
	R1	R2	R3	R4	R5	TOTAL	RS1	RS2	RS3	RS4	RS5	TOTAL	A1	A2	A3	A4	A5	TOTAL
1	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15
2	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
4	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
6	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
7	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16
11	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	2	14
12	4	3	2	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
14	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17
16	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15

17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
21	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14
24	3	3	4	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	4	16
25	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
26	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
29	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
30	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
31	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
32	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	4	3	3	16
33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15

35	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
37	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
38	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	4	4	3	17
40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
41	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
45	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15
46	3	3	4	4	4	18	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	3	17
47	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14
48	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
50	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13	3	3	4	3	3	16
51	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
52	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17

53	2	3	2	3	3	13	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	2	14
54	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
56	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14
57	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14
58	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
59	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
60	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16
61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
62	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
63	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
64	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
65	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
66	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
67	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16
68	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17
69	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
70	4	3	3	3	3	16	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15

71	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	4	3	3	16
72	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
73	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
74	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
75	3	2	2	3	3	14	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	3	14
76	3	4	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
77	2	3	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
78	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
79	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
80	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
81	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

NO	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)						Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)						Total Keseluruhan
	E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL	T1	T2	T3	T4	T5	TOTAL	
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	72
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	73
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	76
4	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	72
5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
6	3	4	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	70
7	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	72
8	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	73
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	74
10	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	74
11	3	3	4	3	3	16	2	3	3	2	3	13	71
12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	74
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
14	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	75
15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	73
16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	79

17	4	3	3	3	3	16	2	3	3	2	3	13	74
18	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	71
19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
20	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	77
21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	72
22	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	73
23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	78
24	3	4	3	3	3	16	2	3	3	2	3	13	74
25	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	80
26	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	80
27	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	79
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
29	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	77
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	85
31	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	76
32	3	4	3	3	3	16	2	3	3	2	3	13	73
33	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	75
34	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	78

35	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	77
36	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	74
37	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	76
38	2	3	3	3	4	15	3	3	2	3	3	14	78
39	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	2	12	71
40	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	81
41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	79
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	92
43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	86
44	4	3	3	4	3	17	3	4	3	4	4	18	80
45	3	3	3	3	4	16	2	3	3	2	3	13	82
46	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	79
47	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	78
48	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	75
49	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	76
50	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	73
51	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	75
52	3	3	4	3	4	17	2	2	3	4	2	13	75

53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
54	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	74
55	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	76
56	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	80
57	2	3	2	3	2	12	2	3	2	2	3	12	64
58	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	79
59	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	2	14	78
60	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	74
61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	74
62	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19	80
63	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	3	14	74
64	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	74
65	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	76
66	3	4	3	3	3	16	2	3	2	3	2	12	74
67	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	78
68	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16	79
69	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	76
70	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	79

71	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	76
72	3	3	3	3	2	14	3	4	4	2	3	16	75
73	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	76
74	3	3	4	3	3	16	3	3	2	3	3	14	75
75	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	66
76	3	3	3	3	4	16	2	3	3	3	3	14	76
77	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	76
78	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	76
79	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	78
80	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18	79
81	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75

Lampiran 6

Hasil Uji Statistik

1. Karakteristik Responden

Statistics							
		Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Lokasi Tempat Tinggal	Kelas Perawatan	Jenis Pembayaran
N	Valid	81	81	81	81	81	81
	Missing	0	0	0	0	0	0

Usia					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Usia	81	18	68	36.10	13.056
Lama Perawatan	81	3	8	3.77	1.003
Kunjungan Dalam Sebulan	81	1	1	1.00	.000
Valid N (listwise)	81				

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	32	39.5	39.5	39.5
	Perempuan	49	60.5	60.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	2.5	2.5	2.5
	SMP	6	7.4	7.4	9.9
	SMA/Sederajat	35	43.2	43.2	53.1
	Diploma	8	9.9	9.9	63.0
	Sarjana	30	37.0	37.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	20	24.7	24.7	24.7
	Wiraswasta	14	17.3	17.3	42.0
	Buruh/Tani/Nelayan	5	6.2	6.2	48.1
	IRT	21	25.9	25.9	74.1
	Pelajar/Mahasiswa	12	14.8	14.8	88.9
	Lainnya	9	11.1	11.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Lokasi Tempat Tinggal					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<2 km	38	46.9	46.9	46.9
	>km	43	53.1	53.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Kelas Perawatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	VIP	5	6.2	6.2	6.2
	Kelas 1	18	22.2	22.2	28.4
	Kelas 2	26	32.1	32.1	60.5
	Kelas 3	32	39.5	39.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Jenis Pembayaran					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Umum	2	2.5	2.5	2.5
	BPJS	79	97.5	97.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

2. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Statistics							
		Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan	Responsive	Assurance	Tangibile	Empathy	Reliability
N	Valid	81	81	81	81	81	81
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		75.91	15.07	15.40	14.75	15.23	15.43
Median		75.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00
Std. Deviation		3.896	1.394	1.158	1.488	.952	1.303
Variance		15.180	1.944	1.342	2.213	.907	1.698
Range		28	8	6	7	8	8
Minimum		64	12	14	12	12	12
Maximum		92	20	20	19	20	20
Percentiles	25	74.00	15.00	15.00	14.00	15.00	15.00
	50	75.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00
	75	78.00	16.00	16.00	15.00	16.00	16.00

Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	64	1	1.2	1.2	1.2
	66	1	1.2	1.2	2.5
	70	1	1.2	1.2	3.7
	71	3	3.7	3.7	7.4
	72	4	4.9	4.9	12.3
	73	6	7.4	7.4	19.8
	74	12	14.8	14.8	34.6
	75	13	16.0	16.0	50.6
	76	12	14.8	14.8	65.4
	77	3	3.7	3.7	69.1
	78	7	8.6	8.6	77.8
	79	8	9.9	9.9	87.7
	80	5	6.2	6.2	93.8
	81	1	1.2	1.2	95.1
	82	1	1.2	1.2	96.3
	85	1	1.2	1.2	97.5
86	1	1.2	1.2	98.8	
92	1	1.2	1.2	100.0	
Total		81	100.0	100.0	

Responsive					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	3	3.7	3.7	3.7
	13	6	7.4	7.4	11.1
	14	10	12.3	12.3	23.5
	15	40	49.4	49.4	72.8
	16	15	18.5	18.5	91.4
	17	3	3.7	3.7	95.1
	18	2	2.5	2.5	97.5
	20	2	2.5	2.5	100.0
Total		81	100.0	100.0	

Assurance					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	9	11.1	11.1	11.1
	15	48	59.3	59.3	70.4
	16	16	19.8	19.8	90.1
	17	5	6.2	6.2	96.3
	20	3	3.7	3.7	100.0
	Total		81	100.0	100.0

Tangible					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	4	4.9	4.9	4.9
	13	12	14.8	14.8	19.8
	14	16	19.8	19.8	39.5
	15	32	39.5	39.5	79.0
	16	10	12.3	12.3	91.4
	17	1	1.2	1.2	92.6
	18	4	4.9	4.9	97.5
	19	2	2.5	2.5	100.0
	Total		81	100.0	100.0

Empathy					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	1.2	1.2	1.2
	13	1	1.2	1.2	2.5
	14	8	9.9	9.9	12.3
	15	45	55.6	55.6	67.9
	16	23	28.4	28.4	96.3
	17	2	2.5	2.5	98.8
	20	1	1.2	1.2	100.0
	Total		81	100.0	100.0

Realibility					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	1.2	1.2	1.2
	13	2	2.5	2.5	3.7
	14	9	11.1	11.1	14.8
	15	40	49.4	49.4	64.2
	16	17	21.0	21.0	85.2
	17	6	7.4	7.4	92.6
	18	3	3.7	3.7	96.3
	19	2	2.5	2.5	98.8
	20	1	1.2	1.2	100.0
Total		81	100.0	100.0	

Pertanyaan PerItem

RESPONSIV 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	6	7.4	7.4	7.4
	P	66	81.5	81.5	88.9
	SP	9	11.1	11.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

RESPONSIV 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	9	11.1	11.1	11.1
	P	62	76.5	76.5	87.7
	SP	10	12.3	12.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

RESPONSIV 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	15	18.5	18.5	18.5
	P	53	65.4	65.4	84.0
	SP	13	16.0	16.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

RESPONSIV 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	2	2.5	2.5	2.5
	P	75	92.6	92.6	95.1
	SP	4	4.9	4.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

RESPONSIV 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	79	97.5	97.5	97.5
	SP	2	2.5	2.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

ASURANCE 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	72	88.9	88.9	88.9
	SP	9	11.1	11.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

ASURANCE 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	73	90.1	90.1	90.1
	SP	8	9.9	9.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

ASURANCE 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	2	2.5	2.5	2.5
	P	68	84.0	84.0	86.4
	SP	11	13.6	13.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

ASURANCE 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	3	3.7	3.7	3.7
	P	71	87.7	87.7	91.4
	SP	7	8.6	8.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

ASURANCE 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	4	4.9	4.9	4.9
	P	71	87.7	87.7	92.6
	SP	6	7.4	7.4	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

EMPATI 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	5	6.2	6.2	6.2
	P	71	87.7	87.7	93.8
	SP	5	6.2	6.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

EMPATI 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.2	1.2	1.2
	P	70	86.4	86.4	87.7
	SP	10	12.3	12.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

EMPATI 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.2	1.2	1.2
	P	75	92.6	92.6	93.8
	SP	5	6.2	6.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

EMPATI 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.2	1.2	1.2
	P	73	90.1	90.1	91.4
	SP	7	8.6	8.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

EMPATI 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	6	7.4	7.4	7.4
	P	68	84.0	84.0	91.4
	SP	7	8.6	8.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

TANGIBEL 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	19	23.5	23.5	23.5
	P	53	65.4	65.4	88.9
	SP	9	11.1	11.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

TANGIBEL 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	2	2.5	2.5	2.5
	P	72	88.9	88.9	91.4
	SP	7	8.6	8.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

TANGIBEL 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	7	8.6	8.6	8.6
	P	69	85.2	85.2	93.8
	SP	5	6.2	6.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

TANGIBEL 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	20	24.7	24.7	24.7
	P	55	67.9	67.9	92.6
	SP	6	7.4	7.4	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

TANGIBEL 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	6	7.4	7.4	7.4
	P	68	84.0	84.0	91.4
	SP	7	8.6	8.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

REALIBILITI 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	9	11.1	11.1	11.1
	P	62	76.5	76.5	87.7
	SP	10	12.3	12.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

REALIBILITI 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	4	4.9	4.9	4.9
	P	66	81.5	81.5	86.4
	SP	11	13.6	13.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

REALIBILITI 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	5	6.2	6.2	6.2
	P	62	76.5	76.5	82.7
	SP	14	17.3	17.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

REALIBILITI 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	71	87.7	87.7	87.7
	SP	10	12.3	12.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

REALIBILITI 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	74	91.4	91.4	91.4
	SP	7	8.6	8.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

3. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ruang Rawat

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Realibiliti	81	15.44	1.285	12	20
Responsiv	81	15.07	1.394	12	20
Asuran	81	15.40	1.158	14	20
Empati	81	15.32	1.010	12	20
Tangibel	81	14.93	1.439	12	19
Mutu	81	75.90	3.816	64	90
Kelas_Perawatan	81	3.05	.934	1	4

Ranks			
	Kelas_Perawatan	N	Mean Rank
Realibiliti	VIP	5	58.60
	KLS 1	18	46.64
	KLS 2	26	39.81
	KLS 3	32	36.05
	Total	81	
Responsiv	VIP	5	54.10
	KLS 1	18	42.97
	KLS 2	26	39.83
	KLS 3	32	38.80
	Total	81	
Asuran	VIP	5	51.30
	KLS 1	18	47.53
	KLS 2	26	38.16
	KLS 3	32	38.00
	Total	81	
Empati	VIP	5	51.40
	KLS 1	18	44.78
	KLS 2	26	40.81
	KLS 3	32	37.31
	Total	81	
Tangibel	VIP	5	51.80
	KLS 1	18	42.64
	KLS 2	26	39.81
	KLS 3	32	36.35
	Total	81	
Mutu	VIP	5	59.60
	KLS 1	18	42.47
	KLS 2	26	40.98
	KLS 3	32	36.42
	Total	81	

Test Statistics^{a,b}						
	Realibiliti	Responsiv	Asuran	Empati	Tangibel	Mutu
Chi-Square	6.318	2.322	4.133	8.796	4.388	4.247
df	3	3	3	3	3	3
Asymp. Sig.	.097	.508	.247	.508	.222	.236
a. Kruskal Wallis Test						
b. Grouping Variable: Kelas_Perawatan						

4. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jenis Pembayaran

Ranks				
	Jenis_Pembayaran	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Realibiliti	Umum	2	76.00	152.00
	BPJS	79	40.11	3169.00
	Total	81		
Responsiv	Umum	2	57.75	115.50
	BPJS	79	40.58	3205.50
	Total	81		
Asuran	Umum	2	56.75	113.50
	BPJS	79	40.60	3207.50
	Total	81		
Empati	Umum	2	57.00	114.00
	BPJS	79	40.59	3207.00
	Total	81		
Tangibel	Umum	2	63.00	126.00
	BPJS	79	40.44	3195.00
	Total	81		
Mutu	Umum	2	79.25	158.50
	BPJS	79	40.03	3162.50
	Total	81		

Test Statistics^a						
	Realibiliti	Responsiv	Asuran	Empati	Tangibel	Mutu
Mann-Whitney U	9.000	45.500	47.500	47.000	35.000	2.500
Wilcoxon W	3169.000	3205.500	3207.500	3207.000	3195.000	3162.500
Z	-2.322	-1.092	-1.084	-1.086	-1.392	-2.347
Asymp. Sig. (2-tailed)	.020	.275	.279	.278	.164	.019
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.019 ^b	.341 ^b	.370 ^b	.370 ^b	.211 ^b	.002 ^b
a. Grouping Variable: Jenis_Pembayaran						
b. Not corrected for ties.						