

DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(1), 42-54.
- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167-179.
- Ariani, A., Rahyuda, K., & Suprpti, N. W. S. (2016). Pengaruh Anteseden Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(10).
- Amanda, A., Grace, D. K., & Jeini, E. N. (2021). Hubungan Karakteristik Individu dengan Kepatuhan Berobat pada Penderita Hipertensi di Puskesmas Wori Kabupaten Minahasawa Utara. *Jurnal KESMAS, Vol 10 no 4*.
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh harga, promosi, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ojek online "OM-JEK" Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2).
- Anfal. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3 (2).
- Artanti, S., & Prajayanti, H. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Buka Sampai Nдалu (Posдалu) di Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan. *Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*, 7(1), 46-50.
- Asabea Addo, A., Wang, W., Dankyi, A. B., Abban, O. J., & Bentum-Micah, G. (2020). Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4).
- Assauri, S. (2023). Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta
- Azmi, Z. (2017). Kualitas Layanan Kesehatan (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Gresik). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(1), 155-160.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar administrasi kesehatan*. PT Grafiti Medika Pers, Jakarta.
- Barata, A. A. (2016). Dasar-dasar pelayanan prima. PT. Elex Media Komputindo.
- Barr, K., & Breindel, C. (1995). *Ambulatory Care, Health Care Administration Principles, Practises, Structure, and Delivery (2nd Ed)*. Aspen Publisher. Inc
- Beginta, R. (2012). Pengaruh Budaya Keselamatan pasien, Gaya Kepemimpinan, Tim Kerja, Terhadap Persepsi Pelaporan Kesalahan Pelayanan Oleh Perawat Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bekasi tahun 2011. *Depok: Universitas Indonesia*.
- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *SANTIKA is a scientific journal of science and technology*, 9(2), 979-995.
- Budiarti, A. (2016). Pengaruh Biaya Pelayanan dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Malang: Akademika*.

- Chairunnisa, & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9–27.
- Chitami Puti, Widya, W.C. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap. 5. 35-57
- Damara, D., & Rahmatika, C. (2020). Analisis Beban Kerja Tenaga Filling Rekam Medis (Studi Kasus Klinik Medika Saintika). *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 11(1), 27–32
- Depkes RI 2006. Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta. Depkes RI.
- Depkes RI. 2006. Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Bangunan Intalasi Rawat Jalan. Jakarta.
- Dewi, S. K. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model KANO. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2).
- EI, M. (2012). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung. *Universitas Padjadjaran; Student e-Journal*, 1(1), 37.
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di rumah sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal Psikoborneo*, 5(1), 118-124.
- Fanny, M., & Liaran, R. D. (2019). Studi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(02), 24-31.
- FUZNA, U. E. (2014). Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. Skripsi, Fakultas Kesehatan.
- Halim, C. N., & Wulandari, R. D. (2013). Analisis Penyebab Penurunan Kunjungan Pasien Berdasarkan Model Service Quality GAPS. *J Adm Kesehat Indones*, 1.
- Haq, F. U. (2020). Penggunaan Google Review Sebagai Penilaian Kepuasan Pengunjung Dalam Pariwisata. *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2(1), 10-12.
- Helia, V. N., Abdurrahman, C. P., & Rahmillah, F. I. (2018). Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). In *MATEC Web of Conferences* (Vol. 154, p. 01098). EDP Sciences.
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2016). Modifikasi patient satisfaction questionnaire short form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 8-21.
- Immelia, P. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun* (Doctoral dissertation, STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN).
- Irmawati, L. I., & PGDHS, A. S. M. (2015). *Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit: Buku Ajar: Pedoman Praktis S1 Administrasi Rumah Sakit*. Institut Ilmu Kesehatan-University Press.

- Kamra, V., Singh, H., & Kumar De, K. (2016). Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health-care sector. *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(9–10), 1013– 1027.
- Kemendes RI. 2023. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta.
- Konsil Kedokteran Indonesia, 2012. 'Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia No.6 Tahun 2011 tentang Registrasi Dokter dan Dokter Gigi', pp. 1–19.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. England.
- Kusuma, D. D. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli Jantung Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) DiRSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017. Universitas Haluoleo.
- Lemeshow, S., Jr., D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah Mada University Press.
- Lina, N., & Novianti, S. (2023). Patient Satisfaction During The Covid-19 Pandemic At The Tasikmalaya Regency Chronic Disease Service Facility. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*, 7(1), 108-121.
- Melinda, A. (2022). KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM KESEHATAN. Rizmedia Pustaka Indonesia. Yogyakarta/Makassar.
- Marga, I., Tjokro, S. H., & Fajriyah, N. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan. *Journal of Health Management Research*, 1(1), 1-7.
- Muzer, Achmat. (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. Program studi magister manajemen: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nangaro, J., Citraningtyas, G., & Sudewi, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna. *Pharmacon*, 8(2), 406-415.
- Nastiti, Sudalhar, & Nurillah, F. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *JHS: Journal Hospital Science*, 3(1), 50–57.
- Natassia, R. (2012). Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Economic and Economic Education Vol*, 1(1), 78-85.
- Nursalam. 2016. Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.
- Nurul, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017.
- Oisina, I. V., & Osidhi, I. R. V. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam (Journal of Islamic Communication)*, 8(1), 129-154.
- Pahlevi, W. (2009). Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap di Unit Admisi RSUD Budhi Asih Jakarta Timur Tahun 2009. *Jakarta: Universitas Indonesia*.
- Pamungkas, P. D. A. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kelurahan Bitungsari Bogor Menggunakan Kep/25/M.

- PAN/2/2004. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 1(1), 85-91.
- Pangestu, A. Y. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013.
- Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Sakit Fatima Makale di Erna New Normal. *Jurnal Keperawatan Florance Nightingale*, 4 (1), 14-19.
- Pertiwi, S. P., & Sugianto, Z. (2014). Analisa Kuantitatif dan Kualitatif Ketidaklengkapan Pengisian Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Inap pada Penyakit Diare di RS. Permata Medika Semarang Periode Triwulan I Tahun 2014.
- Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(1), 357-367.
- Puspaningtyas, W., & Andayani, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Hasanah Graha Afiah Depok dengan Metode IPA dan Sequel. *Jurismata*, 2(2), 217–226.
- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15 (2).
- Rahayu, C. D., & Mulyani, S. (2020). Pengambilan Keputusan Klinis Perawat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(1), 1-11
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). In *Forum Ekonomi*, 23(3), 431-441.
- RIREJA, J. M. W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017* (Doctoral dissertation, STIKES BHAKTI HUSADA MULIA).
- Sembiring, P., Sinulingga, U., & Situmorang, M. (2018). Patient satisfaction analysis of service quality with importance performance analysis (IPA) method and customer satisfaction index (CSI). In *Proceedings of the international conference of science, technology, engineering, environmental and ramification researches* (pp. 969-974).
- Setiawan, A., & Sri Sugiarsi, S. K. M. (2016). Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode IPA (Importance, Performance Dan Analisis) di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1-12.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63-76.
- Sodik, M. A., Suprpto, S. I., & Pangesti, D. (2013). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Di Rsui Orpeha Tulungagung. *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 24-32.

- Steiber, S. R., & Krowinski, W. J. (1996). *Measuring and managing patient satisfaction*. American Hospital Pub.
- Sudjarwo, B. (2009). *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono, D. (2009). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 134.
- Sumakul, E., Mingkid, E., & Randang, J. (2019). PERANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT PADA ANAK PENDERITA KANKER DI YAYASAN KASIH ANAK KANKER INDONESIA RSUP PROF. KANDOUW MANADO. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 1(4).
- Syahputra, A. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015. *Karya Tulis Ilmiah, Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin*. Dikutip.
- Syur'an, N. O., & Ma'ruf. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Kasus Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND. *Seiko: Journal of Management and Business*, 3(3), 353–363.
- Tjiptono, F. (2012). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Penerbit Andi.
- Tonis, M., & Husfaudin, R. (2020). Faktor Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Prima di Ruang Rawat Inap Kelas 2 Dan 3 Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 1(1), 318874.
- TORUAN, E. M. L. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta). 1(2), 6–38.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di RS Islam Jakarta Sukapura Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 7–19.
- Undang-Undang RI .2009. No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Utama, P.Y, (2013). 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan', pp.1–9.
- Viani, S., Meutia, M., & Nopus, H. (2022). Peningkatan Loyalitas Melalui Kepercayaan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 6(2), 89-102.
- Wahyu, H. F. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Yanwardhana. (2023). Jokowi Geram, Hampir 2 Juta Orang RI Berobat ke Luar Negeri!.

LAMPIRAN

Lampiran 1.

KUISIONER PENELITIAN



Kepada Yth.Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Andi Azisah Bari'ah Putri Irawan, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Departemen Manajemen Rumah Sakit, akan mengadakan penelitian mengenai **“Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa”**. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien mengenai perilaku interpersonal, kualitas teknis/perilaku professional, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, lingkungan fisik. **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 Bapak/Ibu/Saudara/i yang bersangkutan merasa tidak sanggup untuk melanjutkan dikarenakan kesehatan yang kembali terganggu maka pengisian kuesioner 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.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hari/Tanggal Wawancara:

A. IDENTITAS RESPONDEN	
1.	Nama:
2.	Umur:
3.	Jenis Kelamin: <ul style="list-style-type: none"> a. Laki-Laki b. Perempuan
4.	Tingkat Pendidikan: <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak Pernah Sekolah b. Tidak Tamat SD c. Tamat SD d. Tamat SMP/Sederajat e. Tamat SMA/Sederajat f. Perguruan Tinggi/Akademi
5.	Pekerjaan: <ul style="list-style-type: none"> a. PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD b. Pegawai Swasta c. Wiraswasta d. Ibu Rumah Tangga e. Petani f. Buruh g. Tidak Bekerja
6.	Sumber Pembiayaan: <ul style="list-style-type: none"> a. JKN PBI b. JKN Non PBI c. Umum/Pribadi d. Asuransi Swasta e. Perusahaan/Instansi/Kerjasama f. Lainnya:.....
7.	Jenis Poliklinik: <ul style="list-style-type: none"> a. Poli Interna b. Poli Anak c. Poli THT d. Poli Saraf e. Poli Kul-Kel f. Poli Jiwa g. Poli Gimul h. Poli Obgyn i. Poli Bedah j. Poli Mata k. Poli Orthopedy l. Poli DOTS, TB Paru m. Poli VCT, HIV
8.	Sesuai dengan kunjungan kali ini, sudah berapa kalikah Anda berkunjung atau melakukan pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit ini? <ul style="list-style-type: none"> a. 2 kali b. 3 kali c. 4 kali d. Lebih dari 4 kali

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

1. Kuesioner berikut ini berisi pertanyaan tentang **kenyataan dan harapan yang diperoleh** dari Bapak, Ibu, Saudara/I terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa.
2. Setiap pertanyaan cukup dijawab dengan mencentang jawaban pada kotak yang tersedia.

A. Perilaku Interpersonal			
1.	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
2.	Saya menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi yang kurang cekatan (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
3.	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
4.	Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka kurang menyenangkan (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
5.	Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa saya (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
B. Kualitas Teknis/Perilaku Professional			
1.	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan saya membuat saya menjadi cemas (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
2.	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang saya jalani (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>

3.	Penjelasan resepsionis membingungkan saya (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
4.	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang sedang bertugas (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
C. Akses/Kenyamanan			
1.	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapatkan kepastian berapa lama saya harus menunggu (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
2.	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
3.	Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
4.	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi (F)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
5.	Rumah sakit ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan (F)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
D. Keuangan/Aspek Finansial			
1.	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/>

	dengan pelayanan yang saya dapat (UMUM) (UF)	Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
2.	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini (UMUM & BPJS) (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
3.	Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang saya peroleh (UMUM) (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
4.	Informasi yang jelas membuat saya merasa nyaman mengurus administrasi asuransi (misal BPJS atau asuransi lainnya) (BPJS) (F)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
5.	Saya dapat mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasinya cepat (UMUM & BPJS) (F)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
E. Lingkungan Fisik			
1.	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di rumah sakit ini (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
2.	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya membosankan (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
3.	Antrian di loket membuat saya tidak nyaman (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/>

		Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
4.	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>
5.	Ruangan tempat saya menginap tidak sepadan dengan fasilitas yang seharusnya saya dapat (UF)	Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Tidak Penting <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Penting <input type="checkbox"/>	Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/>

LEMBAR PERBAIKAN PROPOSAL



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/

LEMBAR PERBAIKAN SEMINAR USULAN PENELITIAN

Nama : Andi Azisah Bari'ah Putri Irawan
NIM : K011201089
Hari/Tgl : Senin, 9 Oktober 2023
Pukul : 10.00 – 11.30 Wita
Tempat : Ruang Seminar K224 Lt. 2 FKM Unhas
Bagian : Manajemen Rumah Sakit
Judul Skripsi : Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2023

No	Nama Dosen	Hal-hal Yang Perlu diperbaiki	Halaman Sebelum Perbaikan	Halaman Setelah Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Dr.dr. Noer Bahry Noor,M.Sc	1. Butuh teori CSI untuk memperkuat IPA. 2. Halaman landscape ditaruh dibawah. 3. Jarak spasi 1,5 4. Referensi menggunakan mendeley	4,5,41-51,57-60	4,5,41-51,57-60	
2.	Adelia U.Ady Mangilep,SKM,,MARS	1. Latar belakang lebih diperbaiki supaya lebih runtun. 2. Dibold kerangka teori yang sama variabelnya supaya kelihatan bahwa lebih kuat untuk diteliti.	1,2,3,4,5,6,7,8,52,53,57,58,59,60	1,2,3,4,5,6,7,8,52,53,57,58,59,60	



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/>

		<ol style="list-style-type: none">3. Dasar pemikiran variabel diperbaiki lagi.4. Tuliskan pengkodean dimensinya5. Jelaskan mengenai IPA (kudran)			
		<ol style="list-style-type: none">1. Latar belakang jangan terlalu jauh membahas.2. Kalmiat pertama diparagraf pertama dihapus.3. Kalimat terakhir di paragraph kedua tidak perlu ditulis (dan bukan produsen).4. Kalimat terakhir di paragraph kedua disambung penjelasannya.5. Paragraph ketiga pada halaman 2 kata tumbuh diubah menjadi meningkat.6. Jelaskan terlebih dahulu apa saja yang membuat ketidakpuasan pada pasien.7. Perbaiki kembali terkait metode IPA, penjelasannya	1,2,3,4,5,6,7,8,	1,2,3,4,5,6,7,8,	
3.	Dr. dr. A. Indahwaty Sidin,MHSM				



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/

		diperbaiki. 8. Gunakan sumber internasional sebagai pembanding.			
4. St. Rosmanelly,SKM.,M.KM		<ol style="list-style-type: none"> 1. Referensi lama tidak usah dipakai, diganti jadi referensi baru. 2. Referensi daftar pustaka harus menggunakan mendeley. 3. Untuk referensi lebih dari 2 penulis pakai dkk. 4. Untuk alasan pengambilan RS, bandingkan dengan RS di sulawesi dan tambahkan data. 5. Masih ada beberapa kutipan yang tidak ada didapus. 6. Referensi yang berbahasa inggris menggunakan et al. 	2,5,6,18,19 ,31,32,33,37	2,5,6,8,18,19 9,31,32,33,37	

Lampiran 4.

SURAT IZIN PENELITIAN PTSP PROVINSI



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 : 420/S.01/PTSP/2024 Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Gowa
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 00052/UN4.14.1/PT.01.04/2024 tanggal 04 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ANDI AZISAH BARI'AH PUTRI IRAWAN**
Nomor Pokok : K011201089
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar
PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" **Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2023** "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 Januari s/d 29 Februari 2024**

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 08 Januari 2024

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



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

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

Lampiran 5.

SURAT IZIN PENELITIAN PTSP GOWA


PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat: Jl. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-857188 Sungguminasa 92111 Website: dpmptsp.gowakab.go.id email: perizinan.kab.gowa@gmail.com

Nomor : 503/039/DPM-PTSP/PENELITIAN/2024
Lampiran :
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf
Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor: 427/S.04/PTSP/2024 tanggal 8 Januari 2024 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **ANDI AZISAH BARIAH PUTRI RAWAN**
Tempat/Tanggal Lahir : Makassar / 30 Mei 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Nomor Pokok : K011201069
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jalan Tun Abdul Razak, Bln Pao-Pao Pemai Blok G8/11

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Diseriasi/Lembaga di wilayah tempat Bapak/Ibu yang berjudul:
"Gambaran Dimensi/ Kepuasan Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2023"

Selama : 11 Januari 2024 s.d 29 Februari 2024
Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan:

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Co. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab Gowa;
2. Penelitian tidak menyimpang dari surat yang diberikan;
3. Menaatii semua peraturan penandang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Surat Keterangan akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak menaatii ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimakud diharapkn bantuan sepefitya.

Diterbitkan di Sungguminasa, tanggal : 8 Januari 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh:
a.n. Supati Gowa
Kepala DPMPTSP Kabupaten Gowa,



HINDA SITIYAWAN ABBAS S. Sos. M.Si
Pangkat : Perdana Utama Muda
No : 13721025 198302 1 003

Tembusan Yth:
1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar
3. Arsip

Dalam hal ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh B2G-JASSY.

Lampiran 6.

DOKUMENTASI PENELITIAN



Lampiran 7.

NO.	TINGKAT KEPENTINGAN					TINGKAT KINERJA				
	STP	TP	P	SP	Bobot	STS	TS	S	TS	Bobot
A1	0	18	144	172	334	96	219	6	0	321
A2	0	12	123	212	347	128	168	24	0	320
A3	0	18	138	180	336	92	213	12	0	317
A4	0	12	132	200	344	108	130	16	0	254
A5	0	12	114	224	350	120	201	6	0	327
B1	0	12	150	176	338	108	201	12	0	321
B2	0	12	132	200	344	96	219	6	0	321
B3	0	18	138	180	336	92	192	26	0	310
B4	0	18	117	208	343	104	177	30	0	311
C1	0	6	129	216	351	56	177	90	2	265
C2	0	18	123	200	341	88	207	12	3	310
C3	0	12	138	192	342	56	156	66	1	279
C4	0	12	132	200	344	8	42	148	10	208
C5	0	12	132	200	344	8	18	166	9	201
D1	0	0	33	28	61	24	9	18	0	51
D2	0	12	117	220	349	80	204	24	0	308
D3	0	6	27	32	65	16	15	18	0	49
D4	0	6	105	176	287	8	15	128	11	162
D5	0	10	135	208	353	8	30	146	15	199
E1	0	0	98	204	302	92	195	24	0	311
E2	0	6	126	220	352	36	114	90	8	248
E3	0	0	126	232	358	40	135	80	5	260
E4	0	6	126	220	353	32	105	98	8	243
E5	5	0	126	212	343	108	192	10	4	314

Lampiran 8.**Distribusi Perhitungan Skor Tingkat Kepentingan Responden di Instalasi
Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024**

No	Atribut	Total Skor Atribut	Rataan Skor Atribut
1.	A1 (Perawat memperlakukan pasien berbeda-beda)	334	3,34
2.	A2 (Pasien menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi yang kurang cekatan)	347	3,47
3.	A3 (Pasien merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan)	336	3,36
4.	A4 (Perawat yang merawat menunjukkan raut muka kurang menyenangkan)	344	3,44
5.	A5 (Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa)	350	3,50
6.	B1 (Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat menjadi cemas)	338	3,38
7.	B2 (Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang jalani)	344	3,44
8.	B3 (Penjelasan resepsionis membingungkan)	336	3,36
9.	B4 (Kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang sedang bertugas)	343	3,43
10.	C1 (Sekalipun sudah mendaftar namun tidak mendapatkan kepastian berapa lama harus menunggu)	351	3,51
11.	C2 (Pasien kurang leluasa menyampaikan kondisi kesehatan pada dokter)	341	3,41
12.	C3 (Pasien tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini)	342	3,42
13.	C4 (Pasien merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi)	344	3,44
14.	C5 (Rumah Sakit ini siap memberikan perawatan kesehatan yang dibutuhkan)	344	3,44
15.	D1 (Pasien Umum: Biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang didapat)	61	0,61

16.	D2 (Pasien Umum & BPJS: Pasien mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan rumah sakit ini)	349	3,49
17.	D3 (Pasien Umum: Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang diperoleh)	65	0,65
18.	D4 (Pasien BPJS: Informasi yang jelas membuat merasa nyaman mengurus administrasi asuransi)	287	2,87
19.	D5 (Pasien Umum & BPJS: Mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasi yang cepat)	353	3,53
20.	E1 (Pasien tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di rumah sakit ini)	302	3,02
21.	E2 (Ruang tunggu rumah sakit ini bagi membosankan)	352	3,52
22.	E3 (Antrian di loket membuat tidak nyaman)	358	3,58
23.	E4 (Kursi di ruang tunggu membuat tidak betah)	352	3,52
24.	E5 (Ruangan tempat berobat tidak sepadan dengan fasilitas yang seharusnya didapat)	343	3,43
Total Keseluruhan		7.616	76,16
Rataan Skor Tingkat Kepentingan			3,17

Lampiran 9.

Distribusi Perhitungan Skor Tingkat Kinerja Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024

No	Atribut	Total Skor Atribut	Rataan Skor Atribut
1.	A1 (Perawat memperlakukan pasien berbeda-beda)	321	3,21
2.	A2 (Pasien menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi yang kurang cekatan)	320	3,20
3.	A3 (Pasien merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan)	317	3,17
4.	A4 (Perawat yang merawat menunjukkan raut muka kurang menyenangkan)	254	2,54
5.	A5 (Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa)	327	3,27
6.	B1 (Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat menjadi cemas)	321	3,21
7.	B2 (Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang dijalani)	321	3,21
8.	B3 (Penjelasan resepsionis membingungkan)	310	3,10
9.	B4 (Pasien kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang sedang bertugas)	311	3,11
10.	C1 (Sekalipun sudah mendaftar namun tidak mendapatkan kepastian berapa lama harus menunggu)	265	2,65
11.	C2 (Pasien kurang leluasa menyampaikan kondisi kesehatan pada dokter)	310	3,10
12.	C3 (Tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini)	279	2,79
13.	C4 (Mmendapat kemudahan mengurus proses administrasi)	208	2,08
14.	C5 (Rumah Sakit ini siap memberikan perawatan kesehatan yang dibutuhkan)	201	2,01
15.	D1 (Pasien Umum: Biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat)	51	0,51
16.	D2 (Pasien Umum & BPJS: Rumitnya	308	3,08

	mengurus administrasi keuangan rumah sakit ini)		
17.	D3 (Pasien Umum: Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang diperoleh)	49	0,49
18.	D4 (Pasien BPJS: Informasi yang jelas membuat merasa nyaman mengurus administrasi asuransi)	162	1,62
19.	D5 (Pasien Umum & BPJS: Mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasi yang cepat)	199	1,99
20.	E1 (Pasien tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah)	311	3,11
21.	E2 (Ruang tunggu rumah sakit ini bagi membosankan)	248	2,48
22.	E3 (Antrian di loket membuat tidak nyaman)	260	2,60
23.	E4 (Kursi di ruang tunggu membuat tidak betah)	243	2,43
24.	E5 (Ruangan tempat berobat tidak sepadan dengan fasilitas yang seharusnya didapat)	314	3,14
	Total Keseluruhan	6.210	62,1
	Rataan Skor Tingkat Kinerja		2,58

Lampiran 10.

**Perhitungan Tingkat Kesesuaian Atribut Metode IPA di Instalasi Rawat Jalan
RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024**

No	Atribut	Total Skor Tingkat Kepentingan	Total Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian Atribut (%)	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)
1.	A1 (Perawat memperlakukan pasien berbeda-beda)	334	321	96,10	
2.	A2 (Pasien menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi yang kurang cekatan)	347	320	92,21	
3.	A3 (Diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan)	336	317	94,34	84,58
4.	A4 (Perawat yang merawat menunjukkan raut muka kurang menyenangkan)	344	254	73,83	
5.	A5 (Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa)	350	327	93,42	
6.	B1 (Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat menjadi cemas)	338	321	94,97	
7.	B2 (Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan)	344	321	93,31	
8.	B3 (Penjelasan resepsionis membingungkan)	336	310	92,26	92,80
9.	B4 (Pasien kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang sedang bertugas)	343	311	90,67	
10.	C1 (Sekalipun sudah mendaftar namun saya tidak mendapatkan kepastian berapa lama harus menunggu)	351	265	75,49	73,37
11.	C2 (Pasien kurang leluasa menyampaikan	341	310	90,90	

	kondisi kesehatan pada dokter)				
12.	C3 (Pasien tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini)	342	279	81,57	
13.	C4 (Pasien merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi)	344	208	60,46	
14.	C5 (Rumah Sakit ini siap memberikan perawatan kesehatan yang dibutuhkan)	344	201	58,43	
15.	D1 (Pasien Umum: Biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang didapat)	61	51	83,60	
16.	D2 (Pasien Umum & BPJS: Rumitnya mengurus administrasi keuangan rumah sakit ini)	349	308	88,25	
17.	D3 (Pasien Umum: Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang diperoleh)	65	49	75,38	72,00
18.	D4 (Pasien BPJS: Informasi yang jelas membuat merasa nyaman mengurus administrasi asuransi)	287	162	56,44	
19.	D5 (Pasien Umum & BPJS: Mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasi yang cepat)	353	199	56,37	
20.	E1 (Tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah)	302	311	97,10	80,14
21.	E2 (Ruang tunggu rumah sakit ini bagi	352	248	70,45	

	membosankan)			
22.	E3 (Antrian di loket membuat tidak nyaman)	358	260	72,62
23.	E4 (Kursi di ruang tunggu membuat tidak betah)	352	243	69,03
24.	E5 (Ruangan tempat berobat tidak sepadan dengan fasilitas yang seharusnya didapat)	343	314	91,54
Rataan Total (Tingkat Kesesuaian Keseluruhan)				80,58

Lampiran 11.

Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien Setiap Atribut Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian Atribut (%)	Tingkat Kesesuaian Keseluruhan (%)	Kesimpulan
1.	Perawat memperlakukan pasien berbeda-beda	96,10	80,58	Memuaskan
2.	Pasien menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi yang kurang cekatan	92,21	80,58	Memuaskan
3.	Diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan	94,34	80,58	Memuaskan
4.	Perawat yang merawat menunjukkan raut muka kurang menyenangkan	73,83	80,58	Belum Memuaskan
5.	Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa	93,42	80,58	Memuaskan
6.	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat menjadi cemas	94,97	80,58	Memuaskan
7.	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang jalani	93,31	80,58	Memuaskan
8.	Penjelasan resepsionis membingungkan	92,26	80,58	Memuaskan
9.	Pasien mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang sedang bertugas	90,67	80,58	Memuaskan
10.	Sekalipun sudah mendaftar namun tidak mendapatkan kepastian berapa lama harus menunggu	75,49	80,58	Belum Memuaskan
11.	Kurang leluasa menyampaikan kondisi kesehatan saya pada dokter	90,90	80,58	Memuaskan
12.	Tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini	81,57	80,58	Memuaskan
13.	Mendapat kemudahan mengurus proses administrasi	83,47	80,58	Memuaskan
14.	Rumah Sakit ini siap memberikan perawatan kesehatan yang dibutuhkan	87,98	80,58	Memuaskan
15.	Pasien Umum: Biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal	83,60	80,58	Memuaskan

	dibandingkan dengan pelayanan yang didapat			
16.	Pasien Umum & BPJS: Rumitnya mengurus administrasi keuangan rumah sakit ini	88,25	80,58	Memuaskan
17.	Pasien Umum: Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang diperoleh	75,38	80,58	Belum Memuaskan
18.	Pasien BPJS: Informasi yang jelas membuat nyaman mengurus administrasi asuransi	90,51	80,58	Memuaskan
19.	Pasien Umum & BPJS: Mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasi yang cepat	84,70	80,58	Memuaskan
20.	Tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah	97,10	80,58	Memuaskan
21.	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi membosankan	70,45	80,58	Belum Memuaskan
22.	Antrian di loket membuat tidak nyaman	72,62	80,58	Belum Memuaskan
23.	Kursi di ruang tunggu membuat tidak betah	69,03	80,58	Belum Memuaskan
24.	Ruangan tempat berobat tidak sepadan dengan fasilitas yang seharusnya di dapat	91,54	80,58	Memuaskan

Lampiran 12.

Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien Setiap Dimensi Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024

No	Dimensi	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)	Tingkat Kesesuaian Keseluruhan (%)	Kesimpulan
1.	Perilaku Interpersonal	84,58	80,58	Memuaskan
2.	Kualitas Teknis/Perilaku Profesional	92,80	80,58	Memuaskan
3.	Akses/Kenyamanan	89,37	80,58	Memuaskan
4.	Keuangan/Aspek Finansial	91,78	80,58	Memuaskan
5.	Lingkungan Fisik	80,14	80,58	Belum Memuaskan

Lampiran 13.

RIWAYAT HIDUP PENELITI



A. DATA PRIBADI

Nama : Andi Azisah Bari'ah Putri Irawan
NIM : K011201089
Tempat Tanggal Lahir : Makassar, 30 Mei 2002
Alamat : BTN Pao-Pao Permai Blok G8/11, Gowa
Email : andiazisahbariahpi@gmail.com
No. Handphone : 087787197415

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Sudirman IV Makassar (2008-2014)
2. SMPN 5 Makassar (2014-2017)
3. SMAN 17 Makassar (2017-2020)
4. S1 Kesehatan Masyarakat (Departemen Manajemen Rumah Sakit) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin (2020-2024)

C. RIWAYAT ORGANISASI

1. Koordinator Divisi Informasi dan Komunikasi Forum Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Periode 2022/2023
2. Ketua Bidang Informasi dan Komunikasi Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Kesehatan Masyarakat Cabang Makassar Timur Universitas Hasanuddin Periode 2023/2024
3. Koordinator Divisi Informasi dan Komunikasi Hospital Management Student Forum Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Periode 2023/2024