

DAFTAR PUSTAKA

- Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 86. <https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96>
- Asmirati Yakob, Lina Alfiyani, Yuli Kusumawati, Avi Arya Buana Jaya Putra, & Kristofara Karolina Kewa. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Ventilator*, 1(4), 314–322. <https://doi.org/10.59680/ventilator.v1i4.785>
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal*, 1(02), 81–91. <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.41>
- Chairunnisa, C., & 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. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Darmin, Suci Rahayu Ningsih, Heriyana Amir, Sarman, & Moh. Rizki Fauzan. (2022). Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 66–76. <https://doi.org/10.56338/pjkm.v12i1.2459>
- Dwi Putra, M. I., Berlianty, I., Soejanto, I., & DwiAstanti, Y. (2022). Pendekatan Simulasi Sistem Diskrit Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Antrian Dengan Perbaikan Sistem Appointment Scheduling. *Jurnal Teknik Informatika Dan Elektro*, 4(2), 60–72. <https://doi.org/10.55542/jurtie.v4i2.253>
- Farisanu, I. K., Agus Budi Sadhono, & Lili Indah Agustina. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Annisa Farma Tanah Grogot. *Journal of Management and Social Sciences*, 1(1), 102–119. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i1.78>
- Fatrinda, D., & Saputra Andesma. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 4(1).
- Ferisman, & Sunreni. (2020). Analisa Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Atas Jasa Pelayanan di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamin Padang. *Jurnal Pengembangan Ilmu Manajemen & Bisnis*, 2(1), 217–254. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ>
- Fista, F. K., Windy, M. V. ., & Bolang, A. S. L. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan UPTD Rumah Sakit Tipe C Manembo-Nembo Bitung. *Journal of Public Health and Community Medicine*, 2(1), 1–9.
- Hafiza, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai [Universitas Sumatera Utara]. In *Skripsi*. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/24814/151000527.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haji, E. A., Ebrahim, A. H., Fardan, H., & Jahrami, H. (2022). Reporting Inpatients' Experiences and Satisfaction in a National Psychiatric Facility: A Study Based on the Random Forest Algorithm. *Journal of Patient Experience*, 9. <https://doi.org/10.1177/23743735211069819>
- Ilmiyah, S., & Enggar, A. (2022). THE RELATIONSHIP BETWEEN LONG WAITING

- TIME ON PATIENT SATISFACTION OUT. *Int. J. Nutrition and Health Administrations*, 1(1), 1–12. <https://karya.brin.go.id/id/eprint/13898>
- Intakorisa, S. I., Wardhanab, M. A., Maryatin, & Prihantonod, J. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Nasabah Elektronik Pada Penggunaan Fitur Bca M-Banking. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 16–21. <https://ejr.umku.ac.id>
- Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium dan Unit Transfusi Darah, Permenkes RI No. 30 Tahun (2022). [Kemkes.go.id](https://kemkes.go.id)
- Irene Waine, Andreasta Meliala, & Valentina Dwi Yuli Siswianti. (2022). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127–132. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>
- Kesehatan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>.
- Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/111761/permenkes-no-4-tahun->.
- Khairunnisa, N. A., & Arsandrie, Y. (2020). Kenyamanan Visual dan Gerak Pengunjung di Ruang Tunggu Rumah Sakit (Studi Kasus: Gedung Rawat Jalan Rs. Orthopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta). *Sinektika: Jurnal Arsitektur*, 17(2), 113–119. <https://doi.org/10.23917/sinektika.v17i2.11563>
- Kurniaty. (2019). *Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 di RSUD Tanjung Pura Kabupaten Langkat Tahun 2019* [Skripsi, Universitas Sumatera Utara]. <https://docplayer.info/222306464-Analisis-kepuasan-pasien-berdasarkan-permenpan-rb-nomor-14-tahun-2017-di-rsud-tanjung-pura-kabupaten-langkat-tahun-2019-skripsi.html>.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. (2021). <https://rsupwahidin.com>.
- Laporan Hasil Survei Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. (2022). <https://rsupwahidin.com>.
- Laporan IKM Semester I 2022, RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. (2022). <https://www.rstc.co.id>
- Laporan Tahunan Periode 2022, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. (2022). <https://rsupwahidin.com>.
- Lestari, H. (2021). Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah Di Jawa (Studi di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya, dan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung). *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 55–72. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i1.11545>
- Lestari, S. A., Suryawati, C., & Sugiarto, J. (2020). Analisis Waste dengan Model Lean Hospital pada Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan*, 8(1), 16–25. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v8i1.133>
- Manyering, G. G., Wartiningasih, M., Messakh, B. D., & Silitonga, H. T. H. (2023). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(2), 93–101. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.8876>
- Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, & Shah S. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [revista en Internet] 2019 [acceso 20 de octubre de 2022]; 16(18): 1-16. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 27, 1–16.

- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/>
- Misngadi, Sugiarto, & Dewi, R. S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(1), 345–352.
- Mudjanarko, S.W., Sulastrri, D. & Wahyuni, A. 2020. Metode Importance Performance Analysis untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan. Scopindo Media Pustaka. METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGUKUR KINERJA ... - Sri Wiwoho Mudjanarko, Dwi Sulastrri, Atik Wahyuni - Google Buku
- Muflihah, T. 2023. *Gambaran Service Excellence di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023*. [Skripsi, Universitas Hasanuddin].
- 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. <http://e-journal.stikesmuhbojonegoro.ac.id>
- Nengsih, Y. G. (2021). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(1), 51–57. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i1.479>
- Nurfadila (2023). *Hubungan Antara Presepsi Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Tahun 2022*. [Skripsi, Universitas Hasanuddin].
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & Jamaludin. (2020). The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1152/611>
- Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Pasaribu, S. P., Satria, T. R., Maimuhalif, L., & Nuradi. (2021). SISTEM KEAMANAN BRANGKAS MENGGUNAKAN SIDIK JARI DAN VERIFIKASI MELALUI APLIKASI ANDROID MENGGUNAKAN MIT APP INVENTOR. *Jurnal Teknik Informatika Dan Elektro*, 3(2), 17–33.
- Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>.
- Puspaningtyas, W., & Andayani, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Hasanah Graha Afiah Depok. *Jurismata*, 2(2), 217–226. <https://ejournal.dewantara.ac.id/index.php/JURISMATA/article/view/218/168>
- Rahmatika, C., Pardede, R., & Widuri, N. E. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. *Seminar Nasional Stikes Syedza Sainatika*, 540–549.
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Ramelina, A. S., Candrasari, A., Prastyo, Y., Ichsan, B., (Kedokteran, F., & Surakarta,

- U. M. S. (2021). Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Perilaku Petugas Puskesmas di Sukoharjo. *Jurnal Publikasi Ilmiah UMS*, 1(1), 1072–1090. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/bitstream/handle/11617/12813/95.pdf?sequence=1>
- Rencana Strategis Bisnis RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Periode 2020-2024. (2022). RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar_RSB 2020-2024 Rev. II.pdf (rsupwahidin.com)
- Riyanto, S. & Putera, A. R. 2022. *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. CV Budi Utama. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Penelitian_Kesehatan_Sains/LTpwEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=metode+Importance+Performance+Analysis+\(IPA\)&pg=PA77&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Penelitian_Kesehatan_Sains/LTpwEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=metode+Importance+Performance+Analysis+(IPA)&pg=PA77&printsec=frontcover)
- Sample Size Determination in Health Studies (A Practical Manual), Lwanga, S.K. & Lameshow, S. (1991). Sample size determination in health studies : a practical manual / S. K. Lwanga and S. Lemeshow (who.int)
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>
- Sebastian, A., Pendurthi, R., Choudhury, T. H., Redwing, J. M., & Das, S. (2021). Benchmarking monolayer MoS₂ and WS₂ field-effect transistors. *Nature Communications*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.1038/s41467-020-20732-w>
- Setiawan, A., & Sri Sugiarsi, S. K. M. (2016). Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode IPA (Importance, Performance Dan Analysis) di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta). <https://eprints.ums.ac.id/46148/>.
- Sembiring, P., Sinulingga, U., & Situmorang, M. (2020). *Patient Satisfaction Analysis of Service Quality with Importance Performance Analysis (IPA) Method and Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Icosteerr* 2018, 969–974. <https://doi.org/10.5220/0010077609690974>
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214.
- Sinaga, P. N. M., & Ritonga, A. (2022). Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method (Case Study: UPT Puskesmas Stabat Lama). *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(6), 1199–1220. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i6.1886>
- Sitepu, M. R. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai [Universitas Sumatera Utara]. In *Skripsi*. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/24814/151000527.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sulistyoningtyas, S., & Khusnul Dwihestie, L. (2022). UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS PASIEN MELALUI PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal Volume*, 12(Januari), 75–82.
- Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205–214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>
- Susilowati, I., Ishak, B. M., Ardilla, N. M. I., & Nurhadi. (2022). Overview of Service

- Administration Conditions Bpjs Outcome Patients At X Jombang Hospital. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 9(1), 7–15. <https://doi.org/10.54867/jkm.v9i1.90>
- Survey Kepuasan Pasien Semester II Tahun 2020, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. (2020). <https://rsupwahidin.com/>.
- Survey Kepuasan Pasien Triwulan IV Tahun 2021, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. (2021). <https://rsupwahidin.com/>.
- Tanjung, I. M., Nadapdap, T., & Muhammad, I. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Tirta Rianto, A., & Fithri, I. (2020). Pengaruh Penanganan Pengaduan terhadap Kepuasan Pasien di Ruamh Sakit. *JHS: Journal Hospital Science*, 3(1), 68–77. <http://e-journal.stikesmuhojonegoro.ac.id>
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39. <https://doi.org/10.33366/jc.v7i2.1087>
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7–19. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>
- Usman, A., Andi, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar Pelayanan publik yang diberikan kerangka pemberdayaan masyarakat dan untuk menyuburkan dan posisi birokrasi dalam pelaksanaan Keputusan. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111–117. <https://www.researchgate.net/publication/356587387%0APenerapan>
- Utami, S. P., Maarif, M. S., & Simanjuntak, M. (2022). Strategy for Increasing Consumer Satisfaction of Hospital Services Using Importance-Performance Analysis (IPA) Approach. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 383–393. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.2.383>
- Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>
- Yudha, A. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Universitas Islam Negeri Syarif.
- Yudityawati, D. K., Ekawati, Maulidiah, F., & Hermawan, S. (2022). Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Pasien Rawat Jalan Rs “X.” *Business and Economics Confrence in Utilization of Modern Technology*, 1(1), 685–698. <https://journal.unimma.ac.id>
- Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas mangunjaya kabupaten bekasi. 5, 69–79.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN



Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Rizky Burti Aryanti, 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 RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar"**. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran dimensi kepuasan pasien mengenai persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. 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. 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 Survei :

Jam Survei :

Nomor Responden :

A. Karakteristik Responden

KODE	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN
A.1	Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
A.2	Usia	(dalam tahun)
A.3	Pendidikan	1. SD/Sederajat 2. SMP/Sederajat 3. SMA/Sederajat 4. D3 5. S1/D4 6. S2/Profesi 7. S3/Sub Profesi
A.4	Pekerjaan	1. PNS 2. TNI/POLRI 3. Karyawan Swasta 4. Wirausaha 5. Lainnya.....
A.5	Jenis Pasien	1. JKN PBI 2. JKN NON PBI 3. Umum 4. Asuransi Swasta 5. Perusahaan/Kerjasama 6. Lainnya.....
A.6	Jenis Poliklinik

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Kuesioner berikut ini berisi pertanyaan tentang *Performance* (Kenyataan) dan *Importance* (harapan) yang diperoleh dari Bapak, Ibu, Saudara/I terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.
2. Setiap pertanyaan cukup dijawab dengan mencentang jawaban pada kotak yang tersedia.

B. PERTANYAAN TERKAIT PERFORMANCE (KINERJA/KENYATAAN)

KODE	PERSYARATAN	
B.1	1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis layanannya ?	1. Tidak sesuai <input type="checkbox"/> 2. Kurang sesuai <input type="checkbox"/> 3. Sesuai <input type="checkbox"/> 4. Sangat sesuai <input type="checkbox"/>
	2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan persyaratan administrasi pendaftaran di unit ini ?	1. Tidak mudah <input type="checkbox"/> 2. Kurang mudah <input type="checkbox"/> 3. Mudah <input type="checkbox"/> 4. Sangat mudah <input type="checkbox"/>
KODE	PROSEDUR	
B.2	1. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	1. Tidak mudah <input type="checkbox"/> 2. Kurang mudah <input type="checkbox"/> 3. Mudah <input type="checkbox"/> 4. Sangat mudah <input type="checkbox"/>
	2. Bagaimana pendapat Anda tentang kejelasan prosedur pendaftaran di unit ini ?	1. Tidak jelas <input type="checkbox"/> 2. Kurang jelas <input type="checkbox"/> 3. Jelas <input type="checkbox"/> 4. Sangat jelas <input type="checkbox"/>
KODE	WAKTU PENYELESAIAN	
B.3	1. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak cepat <input type="checkbox"/> 2. Kurang cepat <input type="checkbox"/> 3. Cepat <input type="checkbox"/> 4. Sangat cepat <input type="checkbox"/>
	2. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu tunggu pelayanan ?	1. Tidak cepat <input type="checkbox"/> 2. Kurang cepat <input type="checkbox"/> 3. Cepat <input type="checkbox"/> 4. Sangat cepat <input type="checkbox"/>
	3. Waktu pelayanan di unit mulai dan selesai sesuai jadwal ?	1. Tidak sesuai <input type="checkbox"/> 2. Kurang sesuai <input type="checkbox"/> 3. Sesuai <input type="checkbox"/> 4. Sangat sesuai <input type="checkbox"/>
KODE	BIAYA/TARIF	
B.4	Pertanyaan untuk semua jenis pasien 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	1. Sangat mahal <input type="checkbox"/> 2. Cukup mahal <input type="checkbox"/> 3. Murah <input type="checkbox"/> 4. Gratis <input type="checkbox"/>
	Pertanyaan khusus pasien JKN/Asuransi Swasta/Lainnya 1. Apakah ada biaya tambahan yang harus saudara bayarkan selama proses pelayanan di rumah sakit ?	1. Ada, dan sangat memberatkan <input type="checkbox"/> 2. Ada, dan cukup memberatkan <input type="checkbox"/> 3. Ada, tapi tidak memberatkan <input type="checkbox"/> 4. Tidak Ada <input type="checkbox"/>
	Jika Ada, biaya tambahan untuk keperluan apa
	Pertanyaan khusus pasien	1. Selalu Tidak Tersedia <input type="checkbox"/>

	JKN/Asuransi Swasta/Lainnya 2. Semua obat yang diresepkan tersedia di Apotik Rumah Sakit dan masuk dalam paket pelayanan JKN (tidak ada biaya tambahan) ?	2. Sering Tidak Tersedia <input type="checkbox"/> 3. Kadang-kadang Tidak Tersedia <input type="checkbox"/> 4. Ya, Selalu Tersedia <input type="checkbox"/>
KODE	PRODUK LAYANAN	
B.5	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	1. Tidak sesuai <input type="checkbox"/> 2. Kurang sesuai <input type="checkbox"/> 3. Sesuai <input type="checkbox"/> 4. Sangat sesuai <input type="checkbox"/>
	2. Apakah seluruh jenis layanan kesehatan yang Anda butuhkan tersedia lengkap di unit layanan ini ?	1. Tidak tersedia <input type="checkbox"/> 2. Kurang tersedia <input type="checkbox"/> 3. Tersedia <input type="checkbox"/> 4. Sangat tersedia <input type="checkbox"/>
KODE	KOMPETENSI PETUGAS	
B.6	1. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan Dokter dalam pelayanan ?	1. Tidak kompeten <input type="checkbox"/> 2. Kurang kompeten <input type="checkbox"/> 3. Kompeten <input type="checkbox"/> 4. Sangat kompeten <input type="checkbox"/>
	2. Dokter menerangkan dengan jelas tentang kesehatan, pengobatan dan obatnya kepada Anda dengan cara yang dapat dimengerti ?	1. Tidak setuju <input type="checkbox"/> 2. Kurang setuju <input type="checkbox"/> 3. Setuju <input type="checkbox"/> 4. Sangat setuju <input type="checkbox"/>
KODE	PERILAKU PETUGAS	
B.7	1. Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku Dokter dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	1. Tidak sopan dan ramah <input type="checkbox"/> 2. Kurang sopan dan ramah <input type="checkbox"/> 3. Sopan dan ramah <input type="checkbox"/> 4. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/>
	2. Dokter mendengarkan dengan penuh perhatian saat Anda memeriksakan kesehatan ?	1. Tidak setuju <input type="checkbox"/> 2. Kurang setuju <input type="checkbox"/> 3. Setuju <input type="checkbox"/> 4. Sangat setuju <input type="checkbox"/>
	3. Menurut Anda, secara umum penampilan Dokter bersih dan rapih ?	1. Tidak setuju <input type="checkbox"/> 2. Kurang setuju <input type="checkbox"/> 3. Setuju <input type="checkbox"/> 4. Sangat setuju <input type="checkbox"/>
KODE	PENANGANAN PENGADUAN	
	Apakah anda mengetahui adanya tempat pelayanan pengaduan di Instalasi rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar?	
B.8	1. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1. Tidak ada <input type="checkbox"/> 2. Ada tetapi tidak berfungsi <input type="checkbox"/> 3. Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> 4. Dikelola dengan baik <input type="checkbox"/>

KODE	SARANA DAN PRASARANA		
B.9	1. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana di ruang konsultasi/pemeriksaan Dokter yang dikunjungi ?	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	2. Bagaimana penilaian Anda tentang kebersihan ruang konsultasi/pemeriksaan Dokter yang dikunjungi ?	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	3. Bagaimana penilaian Anda tentang kualitas ruang tunggu ?	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	4. Bagaimana penilaian Anda tentang kualitas peralatan medis ?	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

C. PERTANYAAN TERKAIT *IMPORTANCE* (KEPENTINGAN/HARAPAN)

KODE	PERNYATAAN	IMPORTANCE			
		STP	TP	P	SP
PERSYARATAN					
C.1	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya				
	2. Kemudahan persyaratan administrasi pendaftaran di unit ini				
PROSEDUR					
C.2	1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini				
	2. Kejelasan prosedur pendaftaran di unit ini				
WAKTU PENYELESAI					
C.3	1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan				
	2. Kecepatan waktu tunggu pelayanan				
	3. Waktu pelayanan mulai dan selesai sesuai jadwal				
BIAYA/TARIF					
C.4	Pertanyaan untuk semua jenis pasien 1. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan				
	Pertanyaan khusus pasien JKN/Asuransi Swasta/Lainnya 1. Biaya tambahan yang harus dibayarkan selama proses pelayanan di rumah sakit				
	Pertanyaan khusus pasien JKN/Asuransi Swasta/Lainnya				

	2. Semua obat yang diresepkan tersedia di Apotik Rumah Sakit dan masuk dalam paket pelayanan JKN (tidak ada biaya tambahan)				
PRODUK LAYANAN					
C.5	1. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan				
	2. Seluruh jenis layanan kesehatan yang Anda butuhkan tersedia lengkap di unit layanan ini				
KMPETENSI PETUGAS					
C.6	1. Kompetensi/kemampuan Dokter dalam pelayanan				
	2. Dokter menerangkan dengan jelas tentang kesehatan, pengobatan dan obatnya kepada Anda dengan cara yang dapat dimengerti				
PERILAKU PETUGAS					
C.7	1. Kesopanan dan keramahan Dokter dalam pelayanan				
	3. Dokter mendengarkan dengan penuh perhatian saat Anda memeriksakan kesehatan				
	3. Penampilan Dokter bersih dan rapih				
PENANGANAN PENGADUAN					
C.8	Adanya penanganan pengaduan pengguna layanan yang berfungsi dan dikelola dengan baik				
SARANA DAN PRASARANA					
C.9	1. Sarana dan prasarana di ruang konsultasi/pemeriksaan dokter yang berkualitas				
	2. Kebersihan ruangan konsultasi/pemeriksaan dokter yang dikunjungi				
	3. Ruang tunggu yang berkualitas				
	4. Peralatan medis yang berkualitas				

➤ **Keterangan Pernyataan :**

- SP : Sangat Penting
- P : Penting
- TP : Tidak Penting
- STP : Sangat Tidak Penting

LAMPIRAN 2

INFORMED CONSENT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa S1 Departemen Manajemen Rumah Sakit, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin yang bernama Rizky Burti Aryanti, dengan judul "**Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar**".

Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak menimbulkan dampak negatif dan data mengenai diri saya dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti. Semua berkas yang mencantumkan identitas saya hanya akan digunakan untuk keperluan pengolahan data. Hanya peneliti yang dapat mengetahui kerahasiaan data-data penelitian.

Demikian, secara suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun saya bersedia berperan serta dalam penelitian ini.

Makassar, Desember 2023

()

LAMPIRAN 3

SURAT PENELITIAN DARI KAMPUS



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

SURAT KETERANGAN ATASAN YANG BERWENANG
NOMOR : 27075/UN4.14.1/PT.01.04/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Wahiduddin, S.KM, M.Kes.
NIP : 197604072005011004
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
Unit Kerja : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

dengan ini menerangkan bahwa, mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Rizky Burti Aryanti
No. Pokok : K011201081
Program Studi : S1-Kesehatan Masyarakat
Judul Penelitian : Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Disetujui untuk melakukan penelitian dengan judul tersebut di atas.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 17 November 2023

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kemahasiswaan,



Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes.
NIP 197604072005011004

LAMPIRAN 4

SURAT REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK



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: 6276/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal: 01 Desember 2023

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

No. Protokol	231123591339	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Rizky Burti Aryanti	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	23 November 2023
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	23 November 2023
Tempat Penelitian	RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 01 Desember 2023 Sampai 01 Desember 2024	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	 01 Desember 2023
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan	 01 Desember 2023

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amendemen 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



LAMPIRAN 5

**PERHITUNGAN SKOR TINGKAT KEPENTINGAN
DAN KINERJA RESPONDEN**

No.	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kinerja				
	STP	TP	P	SP	Bobot	1	2	3	4	Bobot
A1	1	2	132	46	585	0	3	94	84	624
A2	0	0	119	62	605	0	14	91	76	605
B1	0	2	115	64	605	0	14	83	84	613
B2	0	1	109	71	613	0	10	69	102	635
C1	0	1	108	72	614	1	28	95	57	570
C2	0	7	115	59	595	5	60	83	33	506
C3	4	5	113	59	589	2	37	80	62	564
D1	0	3	126	52	592	0	2	21	158	699
D2	47	29	82	23	443	1	3	17	160	698
D3	1	2	104	74	613	2	3	19	157	693
E1	0	1	124	56	598	0	3	84	94	634
E2	0	0	119	62	605	0	6	70	105	642
F1	0	0	73	108	651	0	1	52	128	670
F2	0	0	88	93	636	0	3	49	129	669
G1	0	0	101	80	623	0	2	54	125	666
G2	0	0	101	80	623	0	1	46	134	676
G3	2	2	117	60	597	0	0	40	141	684
H1	2	10	103	66	595	107	7	11	56	378
I1	1	0	110	70	611	1	12	69	99	628
I2	0	1	105	75	617	0	6	68	107	644
I3	0	4	114	63	602	2	37	55	87	589
I4	0	0	86	95	638	0	5	56	120	658

LAMPIRAN 6

**DISTRIBUSI PERHITUNGAN SKOR TINGKAT KEPENTINGAN RESPONDEN DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR**

No.	Atribut	Total Skor Atribut	Rataan Skor Atribut
1.	A1 (Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya)	585	3,23
2.	A2 (Kemudahan persyaratan administrasi pendaftaran di unit ini)	605	3,34
3.	B1 (Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit rawat jalan)	605	3,34
4.	B2 (Kejelasan prosedur pendaftaran di unit rawat jalan)	613	3,39
5.	C1 (kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan)	614	3,39
6.	C2 (Kecepatan waktu tunggu pelayanan)	595	3,29
7.	C3 (Waktu pelayanan mulai dan selesai sesuai jadwal)	589	3,25
8.	D1 (Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan)	592	3,27
9.	D2 (Biaya tambahan yang harus dibayarkan selama proses pelayanan di rumah sakit)	443	2,45
10.	D3 (Semua obat yang diresepkan tersedia di Apotik RS dan masuk dalam paket pelayanan JKN)	613	3,39
11.	E1 (Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)	598	3,30
12.	E2 (Seluruh jenis layanan kesehatan yang anda butuhkan tersedia lengkap di unit layanan rawat jalan)	605	3,34
13.	F1 (Kompetensi/kemampuan dokter dalam pelayanan)	651	3,60
14.	F2 (Dokter menerangkan dengan jelas tentang kesehatan, pengobatan dan obatnya kepada pasien dengan cara yang dapat dimengerti)	636	3,51
15.	G1 (Kesopanan dan keramahan dokter dalam pelayanan)	623	3,44
16.	G2 (Dokter menerangkan dengan penuh perhatian saat anda memeriksakan kesehatan)	623	3,44
17.	G3 (Penampilan Dokter bersih dan rapih)	597	3,30
18.	H1 (Adanya penanganan pengaduan pengguna layanan yang berfungsi dan dikelola dengan baik)	595	3,29
19.	I1 (Sarana dan prasarana di ruang konsultasi/pemeriksaan dokter yang berkualitas)	611	3,38
20.	I2 (Kebersihan ruangan konsultasi/pemeriksaan dokter yang dikunjungi)	617	3,41
21.	I3 (Ruang tunggu yang berkualitas)	602	3,33
22.	I4 (Peralatan medis yang berkualitas)	638	3,52
Total Keseluruhan		13.250	73,20
Rataan Skor Tingkat Kepentingan			3,33

LAMPIRAN 7

**DISTRIBUSI PERHITUNGAN SKOR TINGKAT KINERJA RESPONDEN DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR**

No.	Atribut	Total Skor Atribut	Rataan Skor Atribut
1.	A1 (Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya)	624	3,45
2.	A2 (Kemudahan persyaratan administrasi pendaftaran di unit rawat jalan)	605	3,34
3.	B1 (Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit rawat jalan)	613	3,39
4.	B2 (Kejelasan prosedur pendaftaran di unit rawat jalan)	635	3,51
5.	C1 (Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan)	570	3,15
6.	C2 (Kecepatan waktu tunggu pelayanan)	506	2,80
7.	C3 (Waktu pelayanan mulai dan selesai sesuai jadwal)	564	3,12
8.	D1 (Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan)	699	3,86
9.	D2 (Biaya tambahan yang harus dibayarkan selama proses pelayanan di rumah sakit)	698	3,86
10.	D3 (Semua obat yang diresepkan tersedia di Apotik RS dan masuk dalam paket pelayanan JKN)	693	3,83
11.	E1 (Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)	634	3,50
12.	E2 (seluruh jenis layanan kesehatan yang anda butuhkan tersedia lengkap di unit rawat jalan)	642	3,55
13.	F1 (Kompetensi/kemampuan dokter dalam pelayanan)	670	3,70
14.	F2 (Dokter menerangkan dengan jelas tentang kesehatan, pengobatan dan obatnya kepada pasien dengan cara yang dapat dimengerti)	669	3,70
15.	G1 (Kesopanan dan keramahan dokter dalam pelayanan)	666	3,68
16.	G2 (Dokter menerangkan dengan penuh perhatian saat anda memeriksakan kesehatan)	676	3,73
17.	G3 (Penampilan Dokter bersih dan rapih)	684	3,78
18.	H1 (Adanya penanganan pengaduan pengguna layanan yang berfungsi dan dikelola dengan baik)	378	2,09
19.	I1 (Sarana dan prasarana di ruang konsultasi/pemeriksaan dokter yang berkualitas)	628	3,47
20.	I2 (Kebersihan ruangan konsultasi/pemeriksaan dokter yang dikunjungi)	644	3,56
21.	I3 (Ruang tunggu yang berkualitas)	589	3,25
22.	I4 (Peralatan medis yang berkualitas)	658	3,64
Total Keseluruhan		13.745	75,96
Rataan Skor Tingkat Kinerja			3,45

LAMPIRAN 8

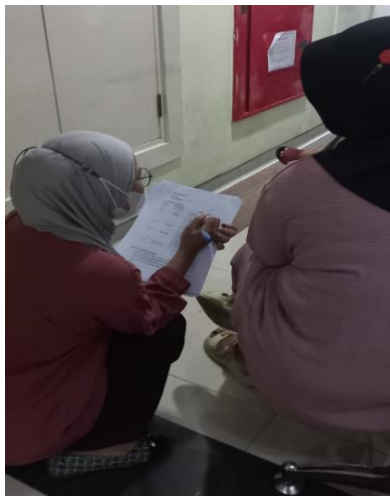
**PERHITUNGAN TINGKAT KESESUAIAN ATRIBUT METODE IPA DI INSTALASI RAWAT
JALAN RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR**

No.	Atribut	Total Skor Tingkat Kepentingan	Total Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian atribut (%)	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)
1.	A1 (Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya)	585	624	106.67%	103,34
2.	A2 (Kemudahan persyaratan administrasi pendaftaran di unit ini)	605	605	100.00%	
3.	B1 (Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit rawat jalan)	605	613	101.32%	102,46
4.	B2 (Kejelasan prosedur pendaftaran di unit rawat jalan)	613	635	103.59%	
5.	C1 (Kecepatan Waktu dalam Memberikan pelayanan)	614	570	92.83%	91,21
6.	C2 (Kecepatan waktu tunggu pelayanan)	595	506	85.04%	
7.	C3 (Waktu pelayanan mulai dan selesai sesuai jadwal)	589	564	95.76%	
8.	D1 (Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan)	592	699	118.07%	129,56
9.	D2 (Biaya tambahan yang harus dibayarkan selama proses pelayanan di RS)	443	698	157.56%	
10.	D3 (Semua obat yang diresepkan tersedia di Apotik RS dan masuk dalam paket pelayanan JKN)	613	693	113.05%	
11.	E1 (Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)	598	634	106.02%	106,07
12.	E2 (Seluruh jenis layanan kesehatan yang Anda butuhkan tersedia lengkap di rawat jalan)	605	642	106.12%	

No.	Atribut	Total Skor Tingkat Kepentingan	Total Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian atribut (%)	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)
13.	F1 (Kompetensi/kemampuan dokter dalam pelayanan)	651	670	102.92%	104,06
14.	F2 (Dokter menerangkan dengan jelas tentang Kesehatan, pengobatan dan obatnya kepada pasien dengan cara yang dapat dimengerti)	636	669	105.19%	
15.	G1 (Kesopanan dan keramahan dokter dalam pelayanan)	623	666	106.90%	109,99
16.	G2 (Dokter menerangkan dengan penuh perhatian saat Anda memeriksakan Kesehatan)	623	676	108.51%	
17.	G3 (Penampilan Dokter bersih dan rapih)	597	684	114.57%	
18.	H1 (Adanya penanganan pengaduan pengguna layanan yang berfungsi dan dikelola dengan baik)	595	378	63.53%	63,53
19.	I1 (Sarana dan prasarana di ruang konsultasi/pemeriksaan dokter yang berkualitas)	611	628	102.78%	102,03
20.	I2 (Kebersihan ruangan konsultasi/pemeriksaan dokter yang dikunjungi)	617	644	104.38%	
21.	I3 (Ruang tunggu yang berkualitas)	602	589	97.84%	
22.	I4 (Peralatan medis yang berkualitas)	638	658	103.13%	
Rataan Total (Tingkat Kesesuaian Keseluruhan)					101,36

LAMPIRAN 9

DOKUMENTASI PENELITIAN



LAMPIRAN 10**RIWAYAT HIDUP****A. Data Pribadi**

Nama : Rizky Burti Aryanti
NIM : K011201081
Tempat, Tanggal Lahir : Benteng, Selayar, 10 Oktober 2002
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Sahabat Raya, Tamalanrea Indah
E-mail : Rburtiaryanti@gmail.com
No. Hp : 085696718571

B. Riwayat Pendidikan

1. SD INPRES BENTENG 1 (2008-2014)
2. SMP NEGERI 1 SELAYAR (2014-2017)
3. SMAN NEGERI 1 SELAYAR (2017-2020)
4. KESEHATAN MASYARAKAT-MANAJEMEN RUMAH SAKIT (2020-2024)

C. Karya Ilmiah yang Telah dipublikasikan

1. Darwis, A. M., Putri, H., Aryanti, R. B., Masitha, Paembonan, O. B., Tuwo, N. A., Wirasistha, N. (2023). Pencegahan Kecelakaan Kerja Saat Berkendara Melalui Penyuluhan dan Pembagian Buku Saku Pada Sopir Bentor di Kelurahan Anrong Appaka . *Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(2), 96-102.