

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, W. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (Uny). *Manajemen*, 1–6.
- Abdurahman dkk. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6, 1–22. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/18439/15563>
- Agusdiana. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Penyakit Dalam di RSUD Dr. Fauziah Bireuen. *Jurnal Of Medical Record*, 2(2), 101–115. <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jrm/article/view/4879/481>
- Agustina, N., Asmuji, & Komaruddin, N. (2018). *HUBUNGAN KOMPETENSI PERAWAT PELAKSANA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TINGKAT III BALADHIKA HUSADA JEMBER*. 1–13.
- Aisyah, S., Maulidya Wahyu Imani, C., & Rahayu, P. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2).
- Ambarwati, D. (2014). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Perawat IGD dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating*.
- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234.
- Anggarawati, T., & Sari, W. N. (n.d.). Kepentingan Bersama Perawat-Dokter Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 12(1), 44–54.
- Anggraini F. (2008). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap RSUD Wates Kulon Progo Yogyakarta*.
- Anjaryani Wike Diah. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Diponegoro.
- Ariani, T. A., & Aini, N. (2018). Nurse Caring Behavior and Satisfaction of Inpatient Patients on Nursing Services. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 58–64. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/4970>
- Astuti Anjar dkk. (2021). Mutu Pelayanan Kebidanan Standar, Indikator dan Penilaian. In *Mutu Pelayanan Kebidanan Standar, Indikator dan Penilaian* (Vol. 1, Issue Juli). yayasan kita menulis.
- Ayu, S. A. (2016). Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana Dengan Tingkat

- Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Ejurnalmalahayati.Ac.Id*, 10(4), 1–4. <http://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/download/283/221>
- Bakobat, H., Wulur, M., Sumarauw, J. S. B., Penerapan, A., Mutu, M., Di, T., Sakit, R., Bakobat, H., Sumarauw, J. S. B., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2021). *Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung*. 9(4), 622–631.
- Budiana, I., & Dkk. (2021). *Budaya Kerja KAIZEN Pada Perawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas) Pendekatan Siklus PDAC*. Media Sains Indonesia.
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64.
- Candrani, F. luh. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Penyintas Covid-19 (Studi Pada Safe Hause Kepanjen). *Riset Manajemen*, 19, 82–94.
- Casmira, J. O. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*. Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur.
- Chou, S. M., Chen, T. F., Woodard, B., & Yen, M. F. (2005). Using Servqual To Evaluate Quality Disconfirmation of Nursing Service in Taiwan. *Journal of Nursing Research*, 13(2), 75–84. <https://doi.org/10.1097/01.JNR.0000387529.22642.2b>
- De Simone, S., Planta, A., & Cicotto, G. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research*, 39(November 2017), 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.004>
- Defrian. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22–32.
- Desimawati, W. D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Jember. In *Online. Jember*.
- Djala, F. L. (2021). The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public Hospital. *Jurnal Of Islamic Medicine*, 5, 41–47. <https://doi.org/10.33221/jikm.v5i4.306>
- Doloksaribu, E. M., Silitonga, E. M., Nababan, D., & Siagian, M. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sei Mencirim Di Masa Pandemic Covid 19. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 1045–1054. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v5i2.2444>
- Febriana, D. V. (2017). Konsep Dasar Keperawatan. In *Anak Hebat Indonesia*. Anak Hebat Indonesia.

- Glenn, G., Anne, G., & Jane, O. C. (2014). Using the Donabedian framework to examine the quality and safety of nursing service innovation. *Journal of Clinical Nursing*, 23(1–2), 145–155.
- Gurusinga, R., Karo-karo, T. M., Syara, A. M., Suhaimi, S., Sitepu, S. D. E. U., Purba, A. S. G., & Sarmana, S. (2021). Implementasi Perilaku Caring Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Pengmas Kestra (Jpk)*, 1(1), 110–114. <https://doi.org/10.35451/jpk.v1i1.744>
- Idris, E. (2012). *Hubungan Dimensi Mutun Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman Tahun 2012*. Universitas Andalas.
- Ilkafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Cantre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Patria Artha Journal of Nursing Science*, 1(1), 138–146. <https://doi.org/10.33857/jns.v1i1.46>
- Ismuntania, & Kartika. (2020). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020*. 2(2), 88–96.
- Istanto. (2001). *Faktor — Faktor Yang Berpengaruh Dengan Pelaksanaan Standar Asuhan Keperawatan Yang Dilaksanakan oleh Pelaksana Perawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Ambarawa Tahun 2001*. Diponegoro.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), 24–31. <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/23>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumah Sakitan, (2021).
- Kim, J., Kim, S., Park, E., Lee, E., & Lee, S. (2018). Isu Kebijakan dan Arah Baru Pelayanan Keperawatan Komprehensif dalam Jaminan Kesehatan Nasional. *J Korean Acad Nurs Adm (Jurnal Administrasi Keperawatan)*, 9330(2016), 312–322.
- Kuka, Y., Tamsah, H., Mulat, T. C., Kadir, I., Putra, R. S. P., Yusriadi, Y., & Prabowo, D. Y. B. (2021). Career development and motivation for the quality of nursing services. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 6306–6313.
- Kusnanto. (2004). *Profesi & Praktik keperawatan profesional*. Buku Kedokteran EGC.
- Laksono, D. (2021). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI Nu Demak. *Jurnal Profesi Keperawatan (JPK)*, 8(1). <http://jurnal.akperkridahusada.ac.id/index.php/jpk/article/view/96>

- Lestari, A., & Tiara. (2013). Perilaku Caring Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, *IX*(2), 115–119.
- Lukman Hadi, P., Prabowo, T., Indah Yulitasari, B., Tinggi Ilmu Kesehatan Alma Ata Yogyakarta Jalan Ringroad Barat Daya No, S., Studi Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta Jalan Tata Bumi No, P., & Istimewa Yogyakarta Abstrak, D. (2013). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang. *JNKI (Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia) (Indonesian Journal of Nursing and Midwifery)*, *1*(1), 6–11. [https://doi.org/10.21927/JNKI.2013.1\(1\).6-11](https://doi.org/10.21927/JNKI.2013.1(1).6-11)
- M.Malik, & Dkk. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji*.
- Manalu, V. N. (2021). *Kepemimpinan & Manajemen Pelayanan Keperawatan*. yayasan kita menulis.
- Mangara, A., & ddk. (2021). *Etika Keperawatan Buku Praktis Menjadi Perawat Profesional*. Penerbit Adab.
- Manurung, P. Z. (2019). *Penagruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Pirngadi Medan* [Institut Kesehatan Helvetia]. http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2812/1/PITY_ZIPORA_MANURUNG%2C%201702011182.pdf
- Mardijanto, S., Astutik, E., Elyas, D. M., & Budiman, A. (2021). HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI KLINIK KABUPATEN JEMBER. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, *15*(2), 73–84. <https://doi.org/10.21460/JRMB.2020.152.383>
- Mbaloto, F. R. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Buluye Napoa'e Kecamatan Moutong. *Jurnal Pustaka Katulistiwa*, *03*(2), 19–25.
- Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, Y. A. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*, *2*, 101–105.
- Meo, M. Y. (n.d.). *STANDAR MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN*. Diponegoro.
- Minaria, M., & Sitorus, P. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Ners Indonesia*, *7*(2), 54–62. <http://36.91.220.51/ojs/index.php/JNI/article/view/97>
- Murtiana, E., & Majid, R. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsud Kota Kendari Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*, *1*(4), 183453.
- Mustofa, A., & Dkk. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. CV. Jakad Media Publishing.

- Mutmainnah, U., & dkk. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr . *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1).
- Nastisty, G. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative.
- Nasution. (2011). *Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Gigi di Puskesmas Mutiara Kabupaten Asahan Tahun 2011*. 05.
- Ns, M. B. B. T., & Dkk. (2018). *Teori Caring dan Aplikasi Dalam Pelayanan Keperawatan*. Penerbit Andi (Anggota IKAPI). https://www.google.co.id/books/edition/Teori_Caring_dan_Aplikasi_Dalam_Pelayana/1kJtDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+keperawatan&printsec=frontcover
- Nurchayanti, E., Setiawan, H., Rumah Sakit, A., & Yayasan Rumah Sakit Soetomo Jl Karangmenjangan No, S. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1), 8–16. <https://doi.org/10.29241/jmk.v3i1.86>
- Nurhidaya, A. (2014). *Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Labuang Baji Makassar*. UIN Alauddin Makassar.
- Nurjanah, S. (2021). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang IBS RSUD Kota Salatiga. *Jurnal NERS Widya Husada*, 8, 1–12.
- Nurjannah, I. (2001). *Hubungan terapeutik Perawat dan Klien, Kualitas Pribadi sebagai sarana*. Universitas Gajah Mada.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Salemba Medika.
- Nurwianti, I., Mita, & Putri, T. H. (2020). Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Proners*, 5(2), 1–9. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/view/46161>
- Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2.
- Pangerapan, T. D., Palandeng, L. I., & Rattu, J. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836>
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*.
- Priharjo, R. (2008). *Konsep dan Perspektif Praktik Keperawatan Profesional*. Buku Kedokteran EGC.

- Primadita, S. A. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Kabupaten Nganjuk*.
- Priyanto, A. (2009). *Komunikasi dan Konseling*. Salemba Medika.
- Profil RSUD Labuang Baji SulSel*. (2021).
- Putri, R. N. (2018). Pengaruh Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS X Jambi (Analisis Perbandingan Pasien Umum dan BPJS). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 18(2), 401. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v18i2.484>
- Ramadan, H., Haerunnisa, H., & Wardanengsih, E. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bedah Sayra RSUD Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Mappadising*, 1(September), 16–22.
- Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152.
- Sarwoko. (2009). *Filsafat Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.
- Sary, W. I. S., Bur, N., & Septiyanti. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Window of Public Health Journal*, 1(February), 445–452. <https://doi.org/10.33096/woph.v1i5.142>
- Sesrianty, V., & Dkk. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <http://www.jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/JKP/article/view/317/169>
- Shafira, L. F. A. (2021). *Gambaran Employee Engagement di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021*. Hasanuddin.
- Siallagan, A. (2021). *Universitas Sumatera Utara Poliklinik U SUMATERA UTARA*. Universitas Sumatera Utara.
- Silalahi, Joyce YSilalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Siregar, H. K., Lipin, & Pipin, A. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit : a Literature Review. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5, 18–30. <https://doi.org/10.33377/jkh.v5i2.107>
- Siti, M., Zulpahinaya, & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *JNKI (Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia) (Indonesian Journal of Nursing and Midwifery)*, 4(1), 30–34. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Solihah, G. M., Sundoro, T., & Purnomo, P. S. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit nur hidayah bantul Yogyakarta. *Jurnal Solusi*, 17, 17–29.

- Sulaiman, Anggriani, & Fajrillah. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Dan Masyarakat (Jurnal KeFis)*, 1(1), 1–20.
- Sulaiman, S. E. (2021). *MANAJEMEN KESEHATAN -Teori dan Praktik di Puskesmas*. Gadjah Mada University Press.
- Tipo, A. (2010). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. *SUN Jurnal Keperawatan*, 5, 41–48. https://www.academia.edu/29707335/HUBUNGAN_KOMUNIKASI_TERAPEUTIK_PERAWAT_DENGAN_KEPUASAN_PASIEN_DALAM_PELAYANAN_KEPERAWATAN_DI_RUMAH_SAKIT_SITI_KHODIJAH_SEPANJANG
- Tony, S. (2004). *Model Matriks Konsumen utk Mcpt.Spv*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=SPQdixIwYh4C>
- Ulinuha, F. E. (2014). *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*.
- Ummah, A. B., Suminar, D. A., & Wobowo, T. (2021). MULTIDIMENSI KUALITAS PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Ilmu Kesehatan*, 12(1).
- Undang-Undang Keperawatan, (2014).
- UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, (2009).
- 5 prinsip service quality*. (2021).
- Wira, D., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. (2014). The Relationship between Inpatient Expectations of Staff Responsiveness and Empathy with Inpatient Satisfaction at Wangaya District Hospital Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2(2), 116–120. <https://doi.org/10.15562/phpma.v2i2.134>
- Yanti, N. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara* [Universitas Islam Negeri Alauddin]. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/3131/>
- Yanto, A., Wuryanto, E., & Surwanti, S. (2018). Peningkatan Kepuasan Pasien BPJS Melalui Peningkatan Empati Perawat. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 1(2), 21. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v1i2.128>
- Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 162–169. <https://doi.org/10.37104/ithj.v2i1.28>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Bagian A.

Identitas Umum Responden

Tanggal Pengisian :
 No Responden : (Diisi oleh peneliti)
 Nama Responden :
 Usia: :
 Jenis Kelamin :
 Pekerjaan :
 Pendidikan Terakhir :
 Lamanya Rawat Inap : Hari
 Ruang Perawatan :
 Kelas Perawatan :

Petunjuk Pengisian

1. Isilah semua bentuk pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner ini.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada salah satu kolom pernyataan yang sesuai dengan pilihan anda, yaitu:
 - STS : Sangat Tidak Setuju
 - TS : Tidak Setuju
 - S : Setuju
 - SS : Sangat Setuju
3. Jika pertanyaan dan pernyataan kurang jelas, mohon ditanyakan kepada peneliti.
4. Diharapkan mengisi seluruh pernyataan dalam kuesioner dengan jujur, karena tidak ada jawaban yang benar atau salah.

KUESIONER PER ITEM PERTANYAAN

Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban dibawah ini:

No	Pernyataan	Jawaban			
<i>Caring</i>					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat memberi perhatian dan dukungan moril terhadap keadaan anda (seperti menanyakan dan berbincang-bincang)				
2.	Perawat memberikan semangat kepada anda dan menyakinkan bahwa anda dapat sembuh				
3.	Perawat memberikan waktu dan mendengarkan keluh kesah pasien				
4.	Perawat merawat anda dengan penuh kesabaran				

No	Pernyataan	Jawaban			
<i>Communication</i>					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi dengan anda				
2.	Perawat melakukan komunikasi dengan keluarga pasien				
3.	Anda dan perawat mendiskusikan mengenai penyakit yang anda alami				
4.	Perawat mengakhiri komunikasi dengan cara yang baik				

No	Pernyataan	Jawaban			
Information					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat memberikan informasi cara penggunaan obat yang baik dan benar sesuai anjuran dokter				
2.	Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang selama masa perawatan anda.				
3.	Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya, dan tata tertib yang berlaku di RS.				
4.	Perawat menjelaskan kepada anda dan keluarga anda tentang Hak dan Kewajiban pasien di RS				

No	Pernyataan	Jawaban			
Kerja Sama					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat senantiasa membantu pasien yang membutuhkan pertolongan.				
2.	Perawat dapat bekerja sama dengan perawat yang lainnya selama asuhan keperawatan anda.				
3.	Perawat dalam melakukan asuhan keperawatan saling mendukung satu dengan yang lainnya				
4.	Perawat dapat bekerja sama dengan keluarga pasien dalam proses penyembuhan anda.				

No	Pernyataan	Jawaban			
Penerimaan					
		STS	TS	S	SS
1.	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang status/pangkat tetapi berdasarkan kondisi anda.				
2.	Perawat memperlakukan keluarga pasien dengan baik.				
3.	Perawat menunjukan kesiapan ketika melakukan layanan keperawatan.				
4.	Perawat membuat pasien merasa tenang, aman, dan nyaman selama masa perawatan di rumah sakit.				

No	Pernyataan	Jawaban			
Tanggung Jawab					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat bertanggung jawab atas tugas yang dikerjakan seperti (mengukur tensi, suhu, nadi, pernafasan, dan cairan infus).				
2.	Perawat yang bertanggung jawab atas keadaan anda, merawat dengan baik selama diruangan ini.				
3.	Perawat bersedia membantu anda saat anda sedang kesulitan walau tanpa diminta.				
4.	Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan layanan keperawatan				

No	Pernyataan	Jawaban			
Keramahan & Kesopanan					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat memperkenalkan diri dan menunjukkan sikap sopan dan baik				
2.	Perawat diruangan ini sangat ramah				
3.	Perawat selalu memberi salam dan senyum saat masuk ke ruangan rawat inap.				
4.	Perilaku perawat rumah sakit dapat menginspirasi kepercayaan pada pasien				

No	Pernyataan	Jawaban			
Ketepatan Waktu					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat segera menangani anda saat tiba di ruang rawat inap (≤ 5 menit).				
2.	Perawat tidak menunda-nunda dalam memberikan obat				
3.	Perawat cepat dalam memberikan pelayanan				
4.	Pergantian tugas perawat dengan perawat lainnya selalu dilakukan pada waktu bersamaan dan tepat waktu sehingga tidak ada kekosongan jadwal penjagaan				

No	Pernyataan	Jawaban			
Penampilan					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat berpenampilan rapi saat melakukan pelayanan keperawatan				
2.	Perawat selalu menggunakan seragam saat melakukan pelayanan.				
3.	Perawat selalu menjaga kebersihan ruangan perawatan				
4.	Kondisi ruang perawatan aman dan nyaman				

No	Pernyataan	Jawaban			
Kelengkapan Sarana					
		STS	TS	S	SS
1.	Pada saat pasien akan BAB/BAK di tempat tidur perawat selalu menyediakan pot/wastafel				
2.	Pada saat pemeriksaan rutin yang dilakukan perawat kepada pasien selalu dengan alat tindakan yang lengkap				
3.	Persediaan air kamar mandi/WC di ruang rawat inap selalu mencukupi kebutuhan anda				
4.	Kelengkapan obat-obatan selama masa perawatan pasien				

No	Pernyataan	Jawaban			
Kompetensi Teknis					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat memiliki pengetahuan dalam menggunakan alat-alat medis dalam merawat Pasien				
2.	Perawat kompeten dalam memberikan perawatan yang akurat.				
3.	Perawat melakukan tindakan keperawatan berdasarkan SPO				
4.	Perawat terampil, cekatan, disiplin dan percaya diri dalam merawat pasien.				

No	Pernyataan	Jawaban			
Empathy					
		STS	TS	S	SS
1.	Perawat melakukan komunikasi secara sadar kepada pasien, sehingga perawat dapat memahami dan merasakan suasana hati pasien				
2.	Perawat memperhatikan pasien dengan sungguh-sungguh.				
3.	Perawat selalu mendengarkan keluhan kesah Pasien				
4.	Perawat selalu berinisiatif atas adanya keluhan dari pasien maupun keluarga pasien				

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban dibawah ini:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
Kepuasan Pasien					
		STP	TP	P	SP
1.	Rumah Sakit memiliki peralatan yang mutakhir.				
2.	Fasilitas rumah sakit (misalnya, ruang tunggu, klinik, bangsal, toilet) menarik secara visual				
3.	Staf rumah sakit (perawat) berpakaian bagus dan berpenampilan rapi				
4.	Peralatan digunakan untuk perawatan selalu baik dan terawatt				
5.	Perawat rumah sakit menggunakan peralatan yang terlihat modern				
6.	Perawat tanggap dalam melayani pasien				
7.	Perawat yang menunjukkan sikap tulus untuk membantu menyelesaikan masalah pasien				
8.	Perawat rumah sakit mampu memahami dan memiliki pengetahuan tentang kebutuhan kesehatan pasiennya				
9.	Pasien merasa sangat aman selama proses asuhan keperawatan di rumah sakit				

10.	Perawat selalu mengutamakan kepentingan pasien selama pasien menerima asuhan keperawatan				
11.	Perawat dapat berkoordinasi dan bekerja sama dengan staff kesehatan lainnya dalam proses asuhan keperawatan				
12.	Perawat memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di RS				
13.	Perawat disiplin dalam memberikan asuhan keperawatan?				
14.	Perawat memiliki sikap ramah dan sopan selama pasien mendapatkan asuhan keperawatan				
15.	Perawat memberikan kejelasan kepada pasien tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang diharapkan ketika pasien meninggalkan rumah sakit				
16.	Pasien merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan keperawatan rawat inap RSUD Labuang Baji				

(Karaca & Durna, 2019) (Goula et al., 2021)

Lampiran 2. Hasil Analisis Penelitian

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Laki-Laki	71	41.0	41.0	41.0
	Perempuan	102	59.0	59.0	100.0
	Total	173	100.0	100.0	

kategori umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	18-20 Tahun	11	6.4	6.4	6.4
	21-30 Tahun	56	32.4	32.4	38.7
	31-40 Tahun	37	21.4	21.4	60.1
	41-50 Tahun	43	24.9	24.9	85.0
	51-60 Tahun	20	11.6	11.6	96.5
	61-70 Tahun	6	3.5	3.5	100.0
	Total	173	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Buruh	17	9.8	9.8	9.8
	Ibu Rumah Tangga	52	30.1	30.1	39.9
	Pegawai/Karyawan	46	26.6	26.6	66.5
	Petani	4	2.3	2.3	68.8
	PNS	22	12.7	12.7	81.5
	Tidak Bekerja	25	14.5	14.5	96.0
	Wiraswasta	7	4.0	4.0	100.0
	Total	173	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	S1/S2/S3/Sederajat	56	32.4	32.4	32.4
	SD/MI/Sederajat	22	12.7	12.7	45.1

SMA/MA/Sederajat	66	38.2	38.2	83.2
SMP/MTs/Sederajat	29	16.8	16.8	100.0
Total	173	100.0	100.0	

Lamanya rawat inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	61	35.3	35.3	35.3
	4	49	28.3	28.3	63.6
	5	37	21.4	21.4	85.0
	6	21	12.1	12.1	97.1
	7	5	2.9	2.9	100.0
	Total	173	100.0	100.0	

Ruang perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baji Ampe	38	22.0	22.0	22.0
	Baji Nyawa	55	31.8	31.8	54.3
	Baji Rupa	35	20.2	20.2	74.6
	Mamminasa Baji	45	26.0	26.0	100.0
	Total	173	100.0	100.0	

Kelas perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kelas 1	30	17.3	17.3	17.3
	kelas 2	54	31.2	31.2	48.5
	kelas 3	59	34.2	34.2	82.7
	VIP	30	17.3	17.3	100.0
	Total	173	100.0	100.0	

kategoricaring * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan				Total
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP	
kategoricaring	Count	2	3	5	3	13
	% within kategoricaring	15.4%	23.1%	38.5%	23.1%	100.0%

Baik	Count	28	51	54	27	160
	% within kategoricaring		31.9%	33.8%	16.9%	100.0%
	17.5%					
Total	Count	30	54	59	30	173
	% within kategoricaring		31.2%	34.1%	17.3%	100.0%
	17.3%					

kategori komunikasi * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan					Total
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP		
kategori komunikasi	Rendah	Count	0	0	0	3	3
		% within kategori komunikasi	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Baik	Count	30	54	59	27	170
		% within kategori komunikasi	17.6%	31.8%	34.7%	15.9%	100.0%
	Total	Count	30	54	59	30	173
		% within kategori komunikasi	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%

kategori informasi * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan					Total
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP		
kategori informasi	Rendah	Count	2	3	9	2	16
		% within kategori informasi	12.5%	18.8%	56.3%	12.5%	100.0%
	Baik	Count	28	51	50	28	157
		% within kategori informasi	17.8%	32.5%	31.8%	17.8%	100.0%
	Total	Count	30	54	59	30	173
		% within kategori informasi	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%

kategori kerjasama * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan				
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP	Total

kategori kerjasam a	Rendah	Count	0	1	12	2	15
		% within kategori kerjasama	0.0%	6.7%	80.0%	13.3%	100.0%
	Baik	Count	30	53	47	28	158

	% within kategori kerjasama	19.0%	33.5%	29.7%	17.7%	100.0%
Total	Count	30	54	59	30	173
	% within kategori kerjasama	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%

kategori penerimaan * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan				Total	
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP		
kategori penerimaan	Rendah	Count	2	1	2	2	7
		% within kategori penerimaan	28.6%	14.3%	28.6%	28.6%	100.0%
	Baik	Count	28	53	57	28	166
		% within kategori penerimaan	16.9%	31.9%	34.3%	16.9%	100.0%
Total	Count	30	54	59	30	173	
	% within kategori penerimaan	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%	

kategori tanggung jawab * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan				Total	
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP		
kategori tanggung jawab	Rendah	Count	1	3	3	3	10
		% within kategori tanggung jawab	10.0%	30.0%	30.0%	30.0%	100.0%
	Baik	Count	29	51	56	27	163
		% within kategori tanggung jawab	17.8%	31.3%	34.4%	16.6%	100.0%
Total	Count	30	54	59	30	173	
	% within kategori tanggung jawab	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%	

kategori keramahan * Kelas perawatan Crosstabulation

Kelas perawatan

			kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP	Total
kategori	Rendah	Count	2	5	3	1	11
keramahan		% within kategori keramahan	18.2%	45.5%	27.3%	9.1%	100.0%

Baik	Count	28	49	56	29	162
	% within kategori keramahan	17.3%	30.2%	34.6%	17.9%	100.0%
Total	Count	30	54	59	30	173
	% within kategori keramahan	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%

kategori tepat waktu * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan				Total	
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP		
kategori tepat waktu	Rendah	Count	1	4	16	4	25
		% within kategori tepat waktu	4.0%	16.0%	64.0%	16.0%	100.0%
	Baik	Count	29	50	43	26	148
		% within kategori tepat waktu	19.6%	33.8%	29.1%	17.6%	100.0%
Total	Count	30	54	59	30	173	
	% within kategori tepat waktu	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%	

kategori kompetensi * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan				Total	
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP		
kategori kompetensi	Rendah	Count	0	1	0	2	3
		% within kategori kompetensi	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	100.0%
	Baik	Count	30	53	59	28	170
		% within kategori kompetensi	17.6%	31.2%	34.7%	16.5%	100.0%
Total	Count	30	54	59	30	173	
	% within kategori kompetensi	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%	

kategori empathy * Kelas perawatan Crosstabulation

Kelas perawatan

			kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP	Total
kategori	Rendah	Count	1	5	6	3	15

emphaty		% within kategori emphaty	6.7%	33.3%	40.0%	20.0%	100.0%
	Baik	Count	29	49	53	27	158
		% within kategori emphaty	18.4%	31.0%	33.5%	17.1%	100.0%
Total		Count	30	54	59	30	173
		% within kategori emphaty	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%

kategori penampilan * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan				Total	
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP		
kategori penampilan	Rendah	Count	0	0	1	1	2
		% within kategori penampilan	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	Baik	Count	30	54	58	29	171
		% within kategori penampilan	17.5%	31.6%	33.9%	17.0%	100.0%
Total		Count	30	54	59	30	173
		% within kategori penampilan	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%

kategori kelengkapan sarana * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan				Total	
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP		
kategori kelengkapan sarana	Rendah	Count	2	4	7	3	16
		% within kategori kelengkapan sarana	12.5%	25.0%	43.8%	18.8%	100.0%
	Baik	Count	28	50	52	27	157
		% within kategori kelengkapan sarana	17.8%	31.8%	33.1%	17.2%	100.0%

Total	Count	30	54	59	30	173
-------	-------	----	----	----	----	-----

% within kategori kelengkapan sarana	17.3 %	31.2 %	34.1%	17.3%	100.0 %
--------------------------------------	--------	--------	-------	-------	---------

kategori kepuasan pasien * Kelas perawatan Crosstabulation

		Kelas perawatan				Total	
		kelas 1	kelas 2	kelas 3	VIP		
kategori kepuasan pasien	Rendah	Count	0	0	1	2	3
		% within kategori kepuasan pasien	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	Baik	Count	30	54	58	28	170
		% within kategori kepuasan pasien	17.6%	31.8%	34.1%	16.5%	100.0%
Total		Count	30	54	59	30	173
		% within kategori kepuasan pasien	17.3%	31.2%	34.1%	17.3%	100.0%

kategoricaring * kategori kepuasan pasien

Crosstab

		kategori kepuasan pasien			
		Rendah	Baik	Total	
kategoricaring	Rendah	Count	3	10	13
		% within kategoricaring	23.1%	76.9%	100.0%
	Baik	Count	0	160	160
		% within kategoricaring	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	3	170	173
		% within kategoricaring	1.7%	98.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	37.575 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	25.252	1	.000		
Likelihood Ratio	16.230	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	37.357	1	.000		

N of Valid Cases	17			
	3			

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori komunikasi * kategori kepuasan pasien

Crosstab

		kategori kepuasan pasien		Total	
		Rendah	Baik		
kategori komunikasi	Rendah	Count	2	1	3
		% within kategori komunikasi	66.7%	33.3%	100.0%
	Baik	Count	1	169	170
		% within kategori komunikasi	0.6%	99.4%	100.0%
Total	Count	3	170	173	
	% within kategori komunikasi	1.7%	98.3%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	75.538 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	41.737	1	.000		
Likelihood Ratio	14.191	1	.000		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	75.101	1	.000		
N of Valid Cases	173				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori informasi * kategori kepuasan pasien

Crosstab

		kategori kepuasan pasien		Total	
		Rendah	Baik		
kategori informasi	Rendah	Count	3	13	16
		% within kategori informasi	18.8%	81.3%	100.0%
	Baik	Count	0	157	157
		% within kategori informasi	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	3	170	173	
	% within kategori informasi	1.7%	98.3%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	29.957 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	19.964	1	.000		
Likelihood Ratio	14.833	1	.000		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by- Linear Association	29.784	1	.000		
N of Valid Cases	173				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .28.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori kerjasama * kategori kepuasan pasien

Crosstab

		kategori kepuasan pasien		Total	
		Rendah	Baik		
kategori kerjasama	Rendah	Count	2	13	15
		% within kategori kerjasama	13.3%	86.7%	100.0%
	Baik	Count	1	157	158
		% within kategori kerjasama	0.6%	99.4%	100.0%
Total	Count	3	170	173	
	% within kategori kerjasama	1.7%	98.3%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	12.968 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	6.585	1	.010		
Likelihood Ratio	6.377	1	.012		
Fisher's Exact Test				.020	.020
Linear-by-Linear Association	12.893	1	.000		
N of Valid Cases	173				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori penerimaan * kategori kepuasan pasien

Crosstab

kategori kepuasan	Total
-------------------	-------

pasien

			Rendah	Baik	
kategori penerimaan	Rendah	Count	3	4	7
		% within kategori penerimaan	42.9%	57.1%	100.0%
	Baik	Count	0	166	166
		% within kategori penerimaan	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	3	170	173	
	% within kategori penerimaan	1.7%	98.3%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	72.398 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	49.432	1	.000		
Likelihood Ratio	20.715	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	71.980	1	.000		
N of Valid Cases	173				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori tanggung jawab * kategori kepuasan pasien

Crosstab

			kategori kepuasan pasien		Total
			Rendah	Baik	
kategori tanggung jawab	Rendah	Count	2	8	10
		% within kategori tanggung jawab	20.0%	80.0%	100.0%
	Baik	Count	1	162	163
		% within kategori tanggung jawab	0.6%	99.4%	100.0%
Total	Count	3	170	173	
	% within kategori tanggung jawab	1.7%	98.3%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	20.781 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	10.961	1	.001		
Likelihood Ratio	8.086	1	.004		
Fisher's Exact Test				.009	.009
Linear-by- Linear Association	20.661	1	.000		
N of Valid Cases	173				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori keramahan * kategori kepuasan pasien

Crosstab

		kategori kepuasan pasien		Total	
		Rendah	Baik		
kategori keramahan	Rendah	Count	1	10	11
		% within kategori keramahan	9.1%	90.9%	100.0%
	Baik	Count	2	160	162
		% within kategori keramahan	1.2%	98.8%	100.0%
Total	Count	3	170	173	
	% within kategori keramahan	1.7%	98.3%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	3.731 ^a	1	.053		
Continuity Correction ^b	.545	1	.460		
Likelihood Ratio	2.021	1	.155		
Fisher's Exact Test				.180	.180
Linear-by-Linear Association	3.709	1	.054		
N of Valid Cases	173				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori tepat waktu * kategori kepuasan pasien

Crosstab

			kategori kepuasan pasien		Total
			Kurang Puas	Puas	
kategori tepat waktu	Tidak Tepat	Count	2	23	25
		% within kategori tepat waktu	8.0%	92.0%	100.0%
	Tepat	Count	1	147	148
		% within kategori tepat waktu	0.7%	99.3%	100.0%
Total	Count	3	170	173	
	% within kategori tepat waktu	1.7%	98.3%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	6.733 ^a	1	.009		
Continuity Correction ^b	3.121	1	.077		
Likelihood Ratio	4.350	1	.037		
Fisher's Exact Test				.055	.055
Linear-by-Linear Association	6.694	1	.010		
N of Valid Cases	173				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .43.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori kompetensi * kategori kepuasan pasien

Crosstab

			kategori kepuasan pasien		Total
			Rendah	Baik	
kategori kompetensi	Rendah	Count	1	2	3
		% within kategori kompetensi	33.3%	66.7%	100.0%
	Baik	Count	2	168	170
		% within kategori kompetensi	1.2%	98.8%	100.0%
Total	Count	3	170	173	
	% within kategori kompetensi	1.7%	98.3%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)

Pearson Chi-Square	17.889 _a	1	.000		
--------------------	---------------------	---	------	--	--

Continuity Correction ^b	3.995	1	.046		
Likelihood Ratio	4.710	1	.030		
Fisher's Exact Test				.051	.051
Linear-by-Linear Association	17.786	1	.000		
N of Valid Cases	173				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori emphaty * kategori kepuasan pasien

Crosstab

		kategori kepuasan pasien			
		Rendah	Baik	Total	
kategori emphaty	Rendah	Count	3	12	15
		% within kategori emphaty	20.0%	80.0%	100.0%
	Baik	Count	0	158	158
		% within kategori emphaty	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	3	170	173
		% within kategori emphaty	1.7%	98.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	32.158 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	21.492	1	.000		
Likelihood Ratio	15.264	1	.000		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	31.972	1	.000		
N of Valid Cases	173				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori penampilan * kategori kepuasan pasien

Crosstab

		kategori kepuasan pasien			
		Rendah	Baik	Total	
kategori penampilan	Rendah	Count	1	1	2
		% within kategori penampilan	50.0%	50.0%	100.0%
	Baik	Count	2	169	171

	% within kategori penampilan	1.2%	98.8%	100.0%
Total	Count	3	170	173
	% within kategori penampilan	1.7%	98.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	27.662 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	6.427	1	.011		
Likelihood Ratio	5.733	1	.017		
Fisher's Exact Test				.034	.034
Linear-by-Linear Association	27.502	1	.000		
N of Valid Cases	173				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

b. Computed only for a 2x2 table

kategori kelengkapan sarana * kategori kepuasan pasien

Crosstab

		kategori kepuasan pasien		Total	
		Rendah	Baik		
kategori kelengkapan sarana	Rendah	Count	2	14	16
		% within kategori kelengkapan sarana	12.5%	87.5%	100.0%
	Baik	Count	1	156	157
		% within kategori kelengkapan sarana	0.6%	99.4%	100.0%
Total		Count	3	170	173
		% within kategori kelengkapan sarana	1.7%	98.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
--	-------	----	------------------------------------	-----------------------	-----------------------

Pearson Chi-Square	11.992 ^a	1	.001		
Continuity Correction ^b	6.041	1	.014		

Likelihood Ratio	6.113	1	.013		
Fisher's Exact Test				.023	.023
Linear-by-Linear Association	11.923	1	.001		
N of Valid Cases	173				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .28.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 3. Lembar Perbaikan Proposal



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
 UNIVERSITAS HASANUDDIN
 FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
 DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
 Jl. Perintis Kemerdekaan Km 10, Kampus Tamalanrea Makassar 90245
 Telp (0411) 588379 Fax. (0411) – 588379

LEMBAR PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL

Nama : Azzahra Zulkhulaifah S
 Nim : K011181316
 Hari/Tanggal : Jum'at / 21 Maret 2022
 Jam : 08.00 – 09.30 Wita
 Bagian : Manajemen Rumah Sakit
 Judul : Hubungan Aspek - Aspek Pelayanan Keperawatan Terhadap Persepsi
 Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Kota Makassar

No	Nama Dosen	Hal-hal Yang Perlu diperbaiki	Halaman Sebelum Perbaikan	Halaman Setelah Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Dr. Syahrir A.Pasinringi,MS	• Sampel • Judul penelitian	• Hal. 52	• Hal. 63	
2.	Nurmala Sari,SKM.,M.Kes.,MA	• Sampel • Kriteria eksklusi • Kuesioner	• Hal. 52 • Hal. 53	• Hal. 63 • Hal. 69	
3.	Prof.Dr.dr.H.M. Alimin Maidin,MPH	• Pisahkan variabel komunikasi dan informasi	• Hal. 49	• Hal. 52	
4.	Dr. Balqis,SKM.,M.Kes.,M.ScPH	• Sampel • format penulisan • Metode penelitian	• Hal. 52 • Hal. 57-60 • Hal. 51	• Hal. 63 • Hal. 68-71 • Hal. 61	

Makassar, 21 Maret 2022
 Mengetahui
 Pembimbing I

Dr. Syahrir A.Pasinringi,MS
 Nip. 19650210 199103 1 006

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Fakultas



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan
Telp : (0411) 585658, Website: <https://fkm.unhas.ac.id>, Mail : fkm.unhas@gmail.com

Nomor : 7968/UN4.14.8/PT.01.04/2022
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian** Makassar, 18 Juli 2022

Kepada
Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi
Sulawesi Selatan
Cq. Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan
di -
Kota Makassar

Dengan hormat, Kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

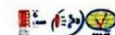
Sehubungan dengan itu, kami mohon kiranya bantuan Bapak dapat memberikan izin untuk penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : AZZAHRA ZULKHULAIFAH. S
Nomor Pokok : K011181316
Program Studi : S1 - Kesehatan Masyarakat
Departemen : Manajemen Rumah Sakit
Judul Penelitian : Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2022
Lokasi Penelitian : RSUD Labuang Baji Kota Makassar
Tim Pembimbing : 1. Dr. Syahrir A.P., MS.
2. Nurmala Sari, SKM., M.Kes., MA

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, kami sampaikan banyak terima kasih.

Dr. Surian, SKM., M.Kes.
Nif. 197405202002122001
Ketua Program Studi
Sastra Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin

Tembusan:
1. Dekan FKM Unhas (Sebagai laporan)
2. Para Wakil Dekan FKM Unhas
3. Masing-masing Pembimbing
4. Mahasiswa Bersangkutan
5. Arsip



#this document was generated by slaap app fkm-uh in 2022-07-18 14:03:47

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian PTSP



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 5623/S.01/PTSP/2022	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Direktur RSUD Labuang Baji
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Deka Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 7968/UN4.14.8/PT.01.04/2022 tanggal 18 Juli 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: AZZAHRA ZULKHULAIFAH S.
Nomor Pokok	: K011181316
Program Studi	: Manajemen Rumah Sakit
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 :

" PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RAWAT INAP RSUD LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR TAHUN 2022 "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **30 Juli s/d 31 Agustus 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 19 Juli 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. Deka Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Rumah Sakit



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: rumahsakitlebuangbaji@yahoo.co.id
 MAKASSAR

REKOMENDASI

Nomor : 070/ 020 /LB.02/1/2022

Berdasarkan surat dari Universitas Hasanuddin Fakultas Kesehatan Masyarakat Nomor: 1298/UN.4.14.7/PT.01/2022 Tanggal 02 Februari 2022 Perihal : Pengambilan Data Awal/ Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Azzahra Zulkhulalfah
 Nim : K011181316
 Program Studi : Ilmu Manajemen Rumah Sakit
 Pekerjaan : Mahasiswa (UNHAS)
 Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar

Diberikan rekomendasi untuk :

Melakukan Pengambilan Data Profil Rumah Sakit, Jumlah Tenaga Perawat, Instalasi, Rawat Inap, Data Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Karya Tulis/Skripsi

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana seperlunya.


 H. MUHAMMAD HARDI, S.STP
 0823 4648 9893

Makassar, Februari 2022

An. Wadir Umum SDM Dan Diklat
 Kabag Diklat


 H. MUHAMMAD HARDI, S.STP
 Nip. 19830830 200212 1 001

Lampiran 7. Etik Penelitian



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

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 9037/UN4.14.1/TP.01.02/2022

Tanggal : 8 Agustus 2022

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

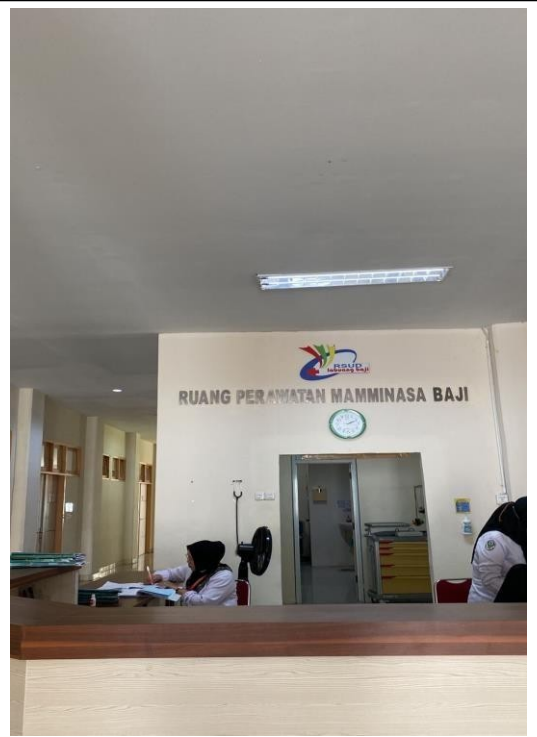
No. Protokol	1822051212	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Azzahra Zulkhulaifah S.	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rawat Inap RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2022		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	1 Agustus 2022
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	1 Agustus 2022
Tempat Penelitian	RSUD Labuang Baji Kota Makassar		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 8 Agustus 2022 Sampai 8 Agustus 2023	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan 	
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes	Tanda tangan 	

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



Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian







Lampiran 9. Riwayat Hidup Peneliti

Nama : Azzahra Zulkhulaifah S.
Tempat/Tgl Lahir : Ternate, 12 Februari 2001
Agama : Islam
Suku : Bugis
Alamat : Jl. Tun Abdul Razak Perumahan Bumi
Aroepala Blok A.23 Kelurahan Paccinongan, Kecamatan Somba Opu,
Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

Riwayat Pendidikan

1. PAUD Azzahra Kota Ternate
2. TK Al-Khairat Kota Ternate
3. SD Inpres Kayu Merah 1 Kota Ternate
4. SMP Islamic Boarding School Ummul Mukminin Kota Makassar
5. SMA Islamic Boarding School Ummul Mukminin Kota Makassar
6. Universitas Hasanuddin Fakultas Kesehatan
Masyarakat Jurusan Manajemen Rumah Sakit