

DAFTAR PUSTAKA

- Agusdiana, Agusdiana. 2021. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Penyakit Dalam Di RSUD Dr. Fauziah Bireuen.” *Jurnal Rekam Medic* 2 (2): 101–15. <https://doi.org/10.33085/jrm.v2i2.4879>.
- Aladwan, Mohammad Abdallah, Hayatul Safrah Salleh, Marhana Mohamed Anuar, Hosaam ALhwadi, and Islam Almomani. 2021. “Relationship among Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: Case Study in Jordan Mafraq Hospital.” *Linguistics and Culture Review* 5 (S3): 27–40. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>.
- Az-zahroh, Tazkiyatun Nafs. 2017. “Issn: 1907-5235.” *Psikosains* 12 (2): 99–111. <http://journal.umg.ac.id>.
- Badwi, Adam, Stefanus Ama Doken, and Andi Alim. 2019. “Analytical Study of Outpatient Satisfaction in Labuang Baji Regional Public Hospital Makassar.” *Journal of Global Research in Public Health* 4 (2): 96–104. <https://doi.org/10.30994/jgrph.v4i2>.
- Bancin, Eka Sartika, Fadilah Aini, and Roni Gunawan. 2018. “Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan Dan Keistimewaan Dan Hubungan Antar Manuisa Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil.” *Jurnal Rekam Medic* 1 (1): 41.

<https://doi.org/10.33085/jrm.v1i1.3983>.

Calantonea, Roger J, S Tamer Cavusgila, and Yushan Zhaob. 2002. "Machine Translated by Google Machine Translated by Google." *Articulo De Investigación Científica* 31: 515–24.

Casmira, J. O. 2019. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda." *Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur* 1: 2234–39.
<https://doi.org/10.16285/j.rsm.2007.10.006>.

Chahal, Hardeep, and Neetu Kumari. 2010. "Development of Multidimensional Scale for Healthcare Service Quality (HCSQ) in Indian Context." *Journal of Indian Business Research* 2 (4): 230–55.
<https://doi.org/10.1108/17554191011084157>.

Chahal, Hardeep, and Shivani Mehta. 2013. "Modeling Patient Satisfaction Construct in the Indian Health Care Context." *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing* 7 (1): 75–92.
<https://doi.org/10.1108/17506121311315445>.

David, David, Tita Hariyanti, and Erika Widayanti Lestari. 2014. "Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan." *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 28 (1): 31–35.
<https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>.

Desthiani, Unik, and Ernawati Ernawati. 2020. "Peran Pelayanan Prima Kasir

Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Aeon Indonesia Tangerang.” *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* 7 (1): 12–24.
<https://doi.org/10.32493/SKR.V7I1.4555>.

Ernawati, Novi, and Muhamad Rizki. 2019. “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Di Instalasi Rawat Inap A Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan.” *Journal Educational of Nursing(Jen)* 2 (1): 126–40. <https://doi.org/10.37430/jen.v2i1.17>.

Fadilah, Ana, and Wahyu Yusianto. 2019. “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus.” *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama* 8 (1): 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>.

Fatima, Taqdees, Shahab Alam Malik, and Asma Shabbir. 2018. “Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in Context of Private Healthcare Systems.” *International Journal of Quality and Reliability Management* 35 (6): 1195–1214.
<https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>.

Fattah, Atika. 2016. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016.” *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap RSIA SITTI KHADIJAH I MAKASSAR* 1: 476.

<https://www.google.com/search?safe=strict&sxsrf=ALeKk011YCYrNT9JUS>

2fpDaopMvev_x98w%3A1593946245636&ei=hbABX5-
 pJsLXz7sPnvGD2A0&q=atikah+fattah+universitas+alaudin+makassar+pdf
 &oq=atikah+fattah+universitas+alaudin+makassar+pdf&gs_lcp=CgZwc3kt
 YWlQA1CkE1ike2C.

Fernandes, Nintorio Vieira, and Silvia Nurvita. 2022. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022 Manajemen Informasi Kesehatan , Universitas Nasional Karangturi Email : Nintorio140@gmail.Com” 2 (2): 17–28.

Gong, Taeshik, and Youjae Yi. 2018. “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Five Asian Countries.” *Psychology and Marketing* 35 (6): 427–42. <https://doi.org/10.1002/mar.21096>.

Gultom, Rita Juniarni, Donal Nababan, Rosetty Sipayung, Lukman Hakim, and Frida Lina Tarigan. 2021. “Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi.” *Journal of Healthcare Technology and Medicine* 7 (2): 1281–98.

Gurusinga, Rahmad. 2022. “Hubungan Pelayanan Dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan” 4 (2): 85–90.

Hamidiyah, Azizatul. 2016. “Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang.” *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes* 7 (3): 121–30.

Hasbi, FH. 2012. “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan

- Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol.”
Jurnal Kesehatan Masyarakat 1. <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/968>.
- Helmawati, Triana, Siti Dyah Handayani, and Jalan Lingkar Selatan. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta.” *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)* 3 (1). <https://doi.org/10.18196/JMMR.V3I1.966>.
- Herasdiana, D I B P M. 2021. “Jurnal Delima Harapan 2021 Jurnal Delima Harapan 2021” 8 (September): 34–39.
- Islam, Rafiqul, Samir Kumar, Pallab Biswas, John Dawes, Manoj Anand, Sahay B S, Saha Subhashish, and Aslihan Çatiker. 2005. “Effects of Service Quality on Customer Satisfaction And.” *Available at SSRN 990242* 5 (July): 1–19. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=990242.
- Kemendes RI. 2002. “Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 228/Menkes/SK/III/2002 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah,” 1–8.
- Kesehatan, Departemen. 2009. “Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit” 2: 1–8.
- Lely, Made, and Tati Suryati. 2018. “Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit.” *Buletin Penelitian Kesehatan* 46 (4):

239–46. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>.

Lestari, Yuni, and Nurcahyanto Herbasuki. 2020. “Aalisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang).” *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro* 33: 1–13.

Mardalis, A. 2005. “Meraih Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis BENEFIT* 9 (2): 111 – 119. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>.

Mayasari, Fitriyuli. 2016. “Analisis Hubungan Waktu Pelayanan Dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015.” *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia* 2 (3): 214–30. <https://doi.org/10.7454/arsi.v2i3.2203>.

Mumu, Like J, Grace D Kandou, and Diana V Doda. 2015. “Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado.” *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>.

Muntiaha, Christania R, Febi K Kolibu, and Ribka Wowor. 2019. “Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung.” *Kesmas* 7 (3): 1–9.

Mutmainnah, Ulfah, Reza Aril Ahri, and Arman. 2021. “Analisis Faktor Yang

Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.” *Muslim Community Health (JMCH)* 2 (1): 1–23. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/488>.

Nasution, Herlina, Choirul Maksun, and Derriaawan. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Customer Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Maskapai PT . Lion Air Jakarta).” *Universitas Pancasila* 3 (2): 175–91.

Nur, Rahmawati, and Asyiah Simanjourang. 2020. “RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT IZZA KARAWANG The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital” 6 (2): 1097–1112.

Nurlina, Abdul Mahsyar, Riskasari. 2021. “Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang” 2.

Peraturan Pemerintah. 2021. “Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian,” no. 086146.

Permenpan, RAB. 1975. “Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.” *Experimental Cell Research* 94 (2): 459–64.

Purba, Erlindai. 2019. “Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019.” *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)* 4 (1): 573–80.

<https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i1.79>.

Rahmiati, Rahmiati, and Nauri Anggita Temesveri. 2020. "Hubungan Dimensi Kualitas Layanan 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>.

Rama, Rifka E., Mona Wowor, and Lenny Gannika. 2019. "Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado." *Jurnal Keperawatan* 7 (1): 1–7. <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.24348>.

Rifai, Nanang, Sih Ageng Lumadi, and Sismala Harningtyas. 2022. "Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik UM Selama Pandemi COvid-10" 11 (November): 181–93.

Rivai, Fridawaty, Syalwinda Lestari, and Khalid Shaleh. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI." *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 16 (1): 38. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>.

Sari, Rinda Puspita, and Mardhiyah. 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Buring Farma Malang."

Sari, Selvi Mayang. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung)." *Jurnal Economix* 9 (1): 61–72.

- Shabbir, Asma, Shahab Alam Malik, and Shujah Alam Malik. 2016. "Measuring Patients' Healthcare Service Quality Perceptions, Satisfaction, and Loyalty in Public and Private Sector Hospitals in Pakistan" Hospital Service Quality and Its Effects on Patient Satisfaction and Behavioural Intention", Clinical Govern." *International Journal of Quality & Reliability Management International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing Iss- International Journal Iss* 33 (5): 538–57. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2014-007474>.
- Sharma, Pallavi, Suresh Chander Malik, Anshu Gupta, Pallavi Sharma, Suresh Chander Malik, Anshu Gupta, *Jurnal Internasional, Manajemen Kualitas, and Untuk Penulis*. 2018. "Jurnal Internasional Manajemen Kualitas & Keandalan Tentang Emerald Www.Emeraldinsight.Com," no. April.
- Silaen, Dahliana Jessica Aristy, and Ibnu Alferraly. 2019. "Hubungan Komunikasi Efektif Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Medik." *Intisari Sains Medis* 10 (2): 334–37. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.387>.
- Sugondo, Firdaus Razie, Puspita Faustina, and Innocentius Bernarto. 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): 205–14. <https://doi.org/10.14710/JMKI.9.3.2021.205-214>.

- Suryaningrat, Dani, Akademi Farmasi, and Yarsi Pontianak. 2018. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Pelayanan Kesehatan." *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina* 3 (1): 115–24. <https://doi.org/10.36387/JIIS.V3I1.142>.
- Telaumbanua, Putra Edi. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Penderita Penyakit Thalassemia Di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok." *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen* 1 (1). <https://jom.unpak.ac.id/index.php/ilmumanajemen/article/download/610/561>.
- Tesmanto, Joni, and Nijan Subarja. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kanker Dharmais (RSKD)." *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan* 2 (1): 25–32. <https://doi.org/10.55606/jumbiku.v2i1.69>.
- Umniyati, Helwiyah. 2010. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009." *Journal Kedokteran Yarsi* 18 (1): 9–20. <https://media.neliti.com/media/publications/105017-ID-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-tenag.pdf>.
- Victor P, Sri Hartini. 2020. "THE EFFECT OF PERCEPTION OF HEALTH CARE SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AND," 234–53.
- Vigaretha, Ginka, and Oktia Woro Kasmini Handayani. 2018. "Peran Kepuasan

Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien.” *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)* 2 (4): 543–52. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>.

Wangi, RJM. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017.” *Jurnal Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang* 4 (1): 724–32. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://serisc.org/journals/index.php/IJAST/article>.

Wansaga, Yulnisey, Franckie Rudolf, Raymond Maramis, and Ribka Elisabeth Wowor. 2020. “Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam.” *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine* 1: 7–12.

Wedarini, Ni. 2013. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 2 (5): 243526.

Yusuf, Herlina. 2017. “Hubungan Pelayanan Petugas Dan Tarif Dengan Kepuasan Pasien Kelas Iii Di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.” *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 6 (2): 72. <https://doi.org/10.31934/promotif.v6i2.11>.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Arvind Malhotra. 2017. "Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge." *Http://Dx.Doi.Org/10.1177/009207002236911* 30 (4): 362–75.
<https://doi.org/10.1177/009207002236911>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN RSUD LABUANG BAJI TAHUN 2022

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk untuk identitas responden

- 1) Isilah biodata dengan benar
- 2) Berilah tanda (√) pada kolom yang anda

IDENTITAS RESPONDEN	
1	No. Kuesioner :
2	Nama Responden :
3	Jenis Kelamin : [] Laki-laki [] Perempuan
4	Umur : Tahun
5	Poliklinik :
6	Pendidikan : <input type="checkbox"/> Tidak Tamat SD <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> Tamat SD <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> Tamat SMP <input type="checkbox"/> S2/S3 <input type="checkbox"/> Tamat SMA
7	Pekerjaan : <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Buruh/Tukang/Petani <input type="checkbox"/> Pedagang/Wiraswasta <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga

B. KUALITAS LAYANAN

Berikan tanda ceklis (√) pada salah satu kolom yang disediakan sesuai dengan penilaian bapak/ibu/sdr/i terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Labuang Baji dengan kondisi yang sebenarnya, dengan ketentuan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

No.	PERNYATAAN	Penilaian			
		TS	KS	S	SS
Kinerja Pelayanan Dokter					
1.	Dokter ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat berkomunikasi dengan pasien.				
2.	Dokter di rumah sakit ini tepat waktu sesuai dengan waktu jadwal praktek				
3.	Dokter bersikap ramah kepada saya selama masa perawatan.				
4.	Dokter empati dan tanggap dalam menangani keluhan saya				
5.	Dokter memberi pelayanan sesuai dengan yang saya harapkan.				
Kinerja Asuhan Keperawatan					
1.	Perawat bersikap ramah dan terampil saat melakukan pemeriksaan.				
2.	Perawat mendengarkan dan membantu saya dalam menangani keluhan saya.				
3.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat				
4.	Perawat tersedia tepat waktu				

	pelayanan.				
5.	Perawat telah melayani sesuai dengan yang saya harapkan.				
Staff Pendukung					
1.	<i>Security</i> selalu bersedia membantu pasien dan keluarga pasien				
2.	Petugas rumah sakit bersedia membantu pasien yang susah bergerak.				
3.	Petugas pendaftaran mampu melayani proses pendaftaran pasien dengan cepat & tepat				
4.	Petugas apotek memberikan informasi yang jelas tentang cara mengkonsumsi obat				
5.	Petugas rumah sakit memiliki etika yang baik, jujur dan dapat dipercaya.				
Kegiatan Operasional					
1.	Prosedur dalam administrasi cepat dan tidak berbelit-belit.				
2.	Pelayanan obat tepat dan cepat.				
3.	Sistem pembayaran transparan				
4.	Keseluruhan pelayanan di rumah sakit ini memuaskan.				
5.	Waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan hingga masuk ke poli terbilang cepat.				
Tangible atau bukti fisik					
1.	Rumah sakit memiliki peralatan medis yang lengkap				
2.	Penampilan dokter di rumah sakit ini rapi dan sopan				
3.	Penampilan perawat di rumah sakit ini rapi dan sopan				

4.	Rumah sakit ini memiliki ruang rawat yang bersih, indah dan nyaman.				
5.	Rumah sakit ini memiliki area parkir yang cukup luas				
6.	Toilet umum bersih dan tidak bau				

C. KEPUASAN PASIEN

Berikan tanda ceklis (√) pada salah satu kolom yang disediakan sesuai dengan penilaian bapak/ibu/sdr/i terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Labuang Baji dengan kondisi yang sebenarnya, dengan ketentuan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

No.	PERNYATAAN	Penilaian			
		TS	KS	S	SS
1.	Informasi mengenai persyaratan pelayanan instalasi rawat jalan di RSUD Labuang Baji telah sesuai.				
2.	Alur atau prosedur pelayanan cepat, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.				
3.	Waktu tunggu instalasi rawat jalan yang saya terima ≤ 60 menit.				
4.	Petugas instalasi rawat jalan cukup kompeten dalam melayani pasien.				
5.	Perilaku petugas rumah sakit sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.				
6.	Sarana (alat pemeriksaan) dan prasarana (ruang tunggu) yang				

	ada di instalasi rawat jalan telah memenuhi kebutuhan saya.				
7.	Biaya atau tarif pelayanan instalasi rawat jalan di rumah sakit ini sesuai dengan pelayanan yang saya terima.				
8.	Pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat dan status tapi berdasarkan kondisi pasien. (tidak membeda-bedakan).				
9.	Pengaduan, saran dan masukan (kotak saran) pengguna pelayanan ada/ berfungsi dan ditanggapi dengan baik.				

Lampiran 2 Hasil Output Analisis SPSS

Hasil Output Analisis SPSS

A. Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Kelompok Umur (Tahun)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤19	5	5.0	5.0	5.0
	20-34	39	39.0	39.0	44.0
	35-49	37	37.0	37.0	81.0
	50-64	14	14.0	14.0	95.0
	≥65	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	41	41.0	41.0	41.0
	Perempuan	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tamat SD	4	4.0	4.0	4.0
	Tamat SMP	9	9.0	9.0	13.0
	Tamat SMA	44	44.0	44.0	57.0
	D1/D2/D3	9	9.0	9.0	66.0
	S1	28	28.0	28.0	94.0
	S2/S3	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	14	14.0	14.0	14.0
	Buruh/Tukang/Petani	2	2.0	2.0	16.0
	Pedagang/Wiraswasta	35	35.0	35.0	51.0
	Ibu Rumah Tangga	19	19.0	19.0	70.0
	Pegawai Swasta	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Distribusi Variabel Penelitian**a. Kinerja Pelayanan Dokter**

Dokter ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat berkomunikasi dengan pasien.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Setuju	40	40.0	40.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dokter di rumah sakit ini tepat waktu sesuai dengan waktu jadwal praktek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang Setuju	10	10.0	10.0	13.0
	Setuju	37	37.0	37.0	50.0
	Sangat Setuju	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dokter bersikap ramah kepada saya selama masa perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	48	48.0	48.0	51.0
	Sangat Setuju	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dokter empati dan tanggap dalam menangani keluhan saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	52	52.0	52.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dokter memberi pelayanan sesuai dengan yang saya harapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	8	8.0	8.0	9.0
	Setuju	37	37.0	37.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja Pelayanan Dokter

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	91.0	91.0	91.0
	Kurang	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

B. Kinerja Asuhan Keperawatan

Perawat bersikap ramah dan terampil saat melakukan pemeriksaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Setuju	16	16.0	16.0	18.0
	Setuju	44	44.0	44.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perawat mendengarkan dan membantu saya dalam menangani keluhan saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Setuju	48	48.0	48.0	54.0
	Sangat Setuju	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	41	41.0	41.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perawat tersedia tepat waktu pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Setuju	52	52.0	52.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perawat telah melayani sesuai dengan yang saya harapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Setuju	8	8.0	8.0	10.0
	Setuju	39	39.0	39.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja Asuhan Keperawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	89	89.0	89.0	89.0
	Kurang	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

c. Staff Pendukung

Security selalu bersedia membantu pasien dan keluarga pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Setuju	56	56.0	56.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas rumah sakit bersedia membantu pasien yang susah bergerak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	55	55.0	55.0	62.0
	Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas pendaftaran mampu melayani proses pendaftaran pasien dengan cepat & tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Kurang Setuju	26	26.0	26.0	38.0
	Setuju	39	39.0	39.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas apotek memberikan informasi yang jelas tentang cara mengkonsumsi obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	7	7.0	7.0	8.0
	Setuju	36	36.0	36.0	44.0
	Sangat Setuju	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas rumah sakit memiliki etika yang baik, jujur dan dapat dipercaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Setuju	63	63.0	63.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staff_Pendukung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	76	76.0	76.0	76.0
	Kurang	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

d. Kegiatan Operasional**Prosedur dalam administrasi cepat dan tidak berbelit-belit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0

Kurang Setuju	9	9.0	9.0	13.0
Setuju	44	44.0	44.0	57.0
Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan obat tepat dan cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	16	16.0	16.0	16.0
Kurang Setuju	20	20.0	20.0	36.0
Setuju	23	23.0	23.0	59.0
Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sistem pembayaran transparan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Setuju	51	51.0	51.0	55.0
Sangat Setuju	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Keseluruhan pelayanan di rumah sakit ini memuaskan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Setuju	10	10.0	10.0	12.0
Setuju	50	50.0	50.0	62.0
Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan hingga masuk ke poli terbilang cepat.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Kurang Setuju	16	16.0	16.0	20.0
	Setuju	44	44.0	44.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kegiatan Operasional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	75	75.0	75.0	75.0
	Kurang	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

e. Bukti Fisik/Tangible

Rumah sakit memiliki peralatan medis yang lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Kurang Setuju	5	5.0	5.0	10.0
	Setuju	47	47.0	47.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penampilan dokter di rumah sakit ini rapi dan sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	6.0
	Setuju	50	50.0	50.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penampilan perawat di rumah sakit ini rapi dan sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	57	57.0	57.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Rumah sakit ini memiliki ruang perawatan yang bersih, indah dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	10.0
	Setuju	55	55.0	55.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Rumah sakit ini memiliki area parkir yang cukup luas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	31	31.0	31.0	31.0
	Kurang Setuju	19	19.0	19.0	50.0
	Setuju	29	29.0	29.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Toilet umum bersih dan tidak bau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	16.0	16.0	16.0
	Kurang Setuju	23	23.0	23.0	39.0

Setuju	39	39.0	39.0	78.0
Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Bukti_Fisik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	83	83.0	83.0	83.0
Kurang	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

f. Kepuasan Pasien

Informasi mengenai persyaratan pelayanan instalasi rawat jalan di RSUD Labuang

Baji telah sesuai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Kurang Setuju	3	3.0	3.0	4.0
Setuju	44	44.0	44.0	48.0
Sangat Setuju	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Alur atau prosedur pelayanan cepat, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	54	54.0	54.0	55.0
Sangat Setuju	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Waktu tunggu instalasi rawat jalan yang saya terima \leq 60 menit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	15.0	15.0	15.0
	Kurang Setuju	18	18.0	18.0	33.0
	Setuju	41	41.0	41.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas instalasi rawat jalan cukup kompeten dalam melayani pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	56	56.0	56.0	58.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perilaku petugas rumah sakit sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	58	58.0	58.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sarana (alat pemeriksaan) dan prasarana (ruang tunggu) yang ada di instalasi rawat jalan telah memenuhi kebutuhan saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	53	53.0	53.0	54.0

Sangat Setuju	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Biaya atau tarif pelayanan instalasi rawat jalan di rumah sakit ini sesuai dengan pelayanan yang saya terima

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	57	57.0	57.0	58.0
Sangat Setuju	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat dan status tapi berdasarkan kondisi pasien (tidak membeda-bedakan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	50	50.0	50.0	51.0
Sangat Setuju	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pengaduan, saran dan masukan (kotak saran) pengguna pelayanan ada/berfungsi dan ditanggapi dengan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Setuju	12	12.0	12.0	14.0
Setuju	37	37.0	37.0	51.0
Sangat Setuju	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan_Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	72	72.0	72.0	72.0
	Tidak Puas	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Analisis Bivariat

a. Kinerja Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien

Kinerja_Pelayanan_Dokter * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Kinerja_Pelayanan_Dokter	Baik	Count	66	25	91
		% within Kinerja_Pelayanan_Dokter	72.5%	27.5%	100.0%
		% within Kepuasan_Pasien	91.7%	89.3%	91.0%
		% of Total	66.0%	25.0%	91.0%
		<hr/>			
Kurang		Count	6	3	9
		% within Kinerja_Pelayanan_Dokter	66.7%	33.3%	100.0%
		% within Kepuasan_Pasien	8.3%	10.7%	9.0%
		% of Total	6.0%	3.0%	9.0%
		<hr/>			
Total		Count	72	28	100
		% within Kinerja_Pelayanan_Dokter	72.0%	28.0%	100.0%
		% within Kepuasan_Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	72.0%	28.0%	100.0%
		<hr/>			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.140 ^a	1	.709		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.135	1	.713		
Fisher's Exact Test				.707	.486
Linear-by-Linear Association	.138	1	.710		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.52.

b. Computed only for a 2x2 table

b. Kinerja Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Kinerja_Asuhan_Keperawatan * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Kinerja_Asuhan_Keperawatan	Baik	Count	69	20	89
		% within Kinerja_Asuhan_Keperawatan	77.5%	22.5%	100.0%
		% within Kepuasan_Pasien	95.8%	71.4%	89.0%
		% of Total	69.0%	20.0%	89.0%
	Kurang	Count	3	8	11
		% within Kinerja_Asuhan_Keperawatan	27.3%	72.7%	100.0%
		% within Kepuasan_Pasien	4.2%	28.6%	11.0%
		% of Total	3.0%	8.0%	11.0%
Total		Count	72	28	100
		% within Kinerja_Asuhan_Keperawatan	72.0%	28.0%	100.0%

% within Kepuasan_Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	72.0%	28.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	12.265 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	9.899	1	.002		
Likelihood Ratio	10.858	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	12.142	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.08.

b. Computed only for a 2x2 table

c. Staff Pendukung dengan Kepuasan Pasien

Staff_Pendukung * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Staff_Pendukung	Baik	Count	70	23	93
		% within Staff_Pendukung	75.3%	24.7%	100.0%
		% of Total	70.0%	23.0%	93.0%
Staff_Pendukung	Kurang	Count	2	5	7
		% within Staff_Pendukung	28.6%	71.4%	100.0%
		% of Total	2.0%	5.0%	7.0%
Total		Count	72	28	100
		% within Staff_Pendukung	72.0%	28.0%	100.0%
		% of Total	72.0%	28.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.042 ^a	1	.008		
Continuity Correction ^b	4.916	1	.027		
Likelihood Ratio	6.173	1	.013		

Fisher's Exact Test				.017	.017
Linear-by-Linear Association	6.971	1	.008		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

b. Computed only for a 2x2 table

d. Kegiatan Operasional dengan Kepuasan Pasien

Kegiatan_Operasional * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total	
			Puas	Tidak Puas		
Kegiatan_Operasional	Baik	Count	63	12	75	
		% within Kegiatan_Operasional	84.0%	16.0%	100.0%	
		% within Kepuasan_Pasien	87.5%	42.9%	75.0%	
		% of Total	63.0%	12.0%	75.0%	
		Kurang	Count	9	16	25
			% within Kegiatan_Operasional	36.0%	64.0%	100.0%
	% within Kepuasan_Pasien		12.5%	57.1%	25.0%	
	% of Total		9.0%	16.0%	25.0%	
	Total		Count	72	28	100
			% within Kegiatan_Operasional	72.0%	28.0%	100.0%
		% within Kepuasan_Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
		% of Total	72.0%	28.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	21.429 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	19.114	1	.000		

Likelihood Ratio	19.969	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	21.214	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.00.

b. Computed only for a 2x2 table

e. Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Bukti_Fisik * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Bukti_Fisik	Baik	Count	69	14	83
		% within Bukti_Fisik	83.1%	16.9%	100.0%
		% within Kepuasan_Pasien	95.8%	50.0%	83.0%
		% of Total	69.0%	14.0%	83.0%
	Kurang	Count	3	14	17
		% within Bukti_Fisik	17.6%	82.4%	100.0%
		% within Kepuasan_Pasien	4.2%	50.0%	17.0%
		% of Total	3.0%	14.0%	17.0%
Total		Count	72	28	100
		% within Bukti_Fisik	72.0%	28.0%	100.0%
		% within Kepuasan_Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	72.0%	28.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	30.014 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	26.854	1	.000		
Likelihood Ratio	27.419	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	29.714	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.76.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian





Lampiran 5 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 : Nurfadila
 Nim : K011181528
 Hari/Tanggal : Senin / 26 September 2022
 Jam : 10.00 Wita – 11.30 Wita
 Bagian : Manajemen Rumah Sakit
 Judul : Hubungan Antara Persepsi Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Tahun 2022

No	Nama Dosen	Hal-hal Yang Perlu diperbaiki	Halaman Sebelum Perbaikan	Halaman Setelah Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Dr. Fridawaty Rivai,SKM.,M.Kes	-Kuesioner Pemeliharaan Fisik -Instrumen gabungkan beberapa referensi.	61-64		
2.	Nurmala Sari,SKM.,M.Kes.,MA	-Definisi Operasional (tambahkan defnisi teori) - Sampel - Kuesioner Pemeliharaan Fisik diganti saja. - Kuesioner Kegiatan Operasional - Kuesioner Kepuasan pasien diganti jadi pernyataan.	- 47 - 52 - 61 - 53	-47 -53 -65 -55	
3.	Prof.Dr.dr.H.M. Alimin Maidin,MPH				

1327!



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

4.	St. Rosmanelly,SKM.,M.Kes	-Daftar Pustaka	2,3,8,13,14	2,3,8,13,14	
		-Waktu	,15,17,18,2	,15,17,18,2	
		penelitian	0,27,,29,30 ,50	0,27,,29,30 ,50	

Makassar, Oktober 2022

Mengetahui

Pembimbing I

Dr. Fridawaty Rivai, SKM., M. Kes

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Kampus



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 : 13271/UN4.8/PT.01.04/2022
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Makassar, 04 November 2022

Kepada

Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi
Sulawesi Selatan
Cq. Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan
di -
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 : NURFADILA
Nomor Pokok : K011181528
Program Studi : S1 - Kesehatan Masyarakat
Departemen : Manajemen Rumah Sakit
Judul Penelitian : Hubungan Antara Persepsi Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Tahun 2022
Lokasi Penelitian : RSUD Labuang Baji Tahun 2022
Tim Pembimbing : 1. Dr. Fridawaty Rivai, SKM., M.Kes.
2. Nurmala Sari, SKM., M.Kes., MA

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

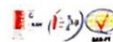
a.n. Dekan

Ketua Program Studi
Sarjana Kesehatan Masyarakat



Tembusan :

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



Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dari PTSP

SURAT IZIN PENELITIAN DARI 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	: 12452/S.01/PTSP/2022	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Direktur RSUD Labuang Baji
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 13271/un4.8./pt.01.04/2022 tanggal 04 November 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NURFADILA
Nomor Pokok	: K011181528
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 :

" HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN RSUD LABUANG BAJI TAHUN 2022 "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 November s/d 23 Desember 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 23 November 2022

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



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

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

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Dari Rumah Sakit

SURAT IZIN PENELITIAN DARI 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: rumahsakitalabuangbaji@yahoo.co.id
 MAKASSAR

REKOMENDASI

Nomor : 070/16/LB.02/VI/2022

Berdasarkan surat dari Universitas Hasanuddin Fakultas Kesehatan Masyarakat Nomor :
 4327/UN4.14.7/PT.01.04/2022 Tanggal 19 April 2022 Perihal : Pengambilan Data Awal/Izin
 Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :


Nama : Nurfadilla
 NIM : K011181528
 Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan VIII No. 24

Diberikan rekomendasi untuk :

Melakukan Pengambilan Data Awal /Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang dalam
 rangka penyusunan Skripsi dengan Judul “ **HUBUNGAN PERSEPSI MUTU BERDASARKAN
 PENGALAMAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
 RSUD LABUANG BAJI TAHUN 2022** “

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana seperlunya.

Makassar, 17 Mei 2022

An. Wadir. Umum, SDM & Diklat
 Kabag. Diklat

H. MUHAMMAD HARDI, S.STP
 NIP. : 19830830 200212 1 001

Lampiran 9 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 : 12852/UN4.14.1/TP.01.02/2022

Tanggal : 28 Oktober 2022

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

No. Protokol	201022051266	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Nurfadila	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Hubungan Antara Persepsi Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Tahun 2022		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	20 Oktober 2022
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	20 Oktober 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 28 Oktober 2022 Sampai 28 Oktober 2023	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal 28 Oktober 2022
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal 28 Oktober 2022

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. DATA PRIBADI

Nama : Nurfadila
Tempat Tanggal Lahir : Makassar, 14 September 2000
Alamat : Jl. Ujung No.107
Agama : Islam
E-mail : fdilbaas@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- SDN Sudirman IV Makassar
- SMPN 05 Makassar
- SMA Islam Athirah 1 Kajolalido
- Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin. Departemen:
Manajemen Rumah Sakit.

C. RIWAYAT ORGANISASI

- Anggota Hospital Management Student Forum (HMSF) FKM Unhas
Periode 2021-2022