DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. (1996). Menjaga mutu pelayanan kesehatan. *Jakarta: Pustaka sinar harapan, 1496*.

Dansky, K. H., & Brannon, D. (1996). Strategic orientation and TQM: linking vision to action. *Journal of Quality management, 1*(2), 227-242.

Daramola, O., Adesina, C., Abu, J., & Akande, T. (2019). Health Services Utilization Patterns among Enrollees of the National Health Insurance Scheme at a Tertiary Health Facility in Federal Capital Territory (FCT)–Abuja, Nigeria. *Asian Journal of Medical Principles and Clinical Practice*, 1-8.

Depkes, R. (1992). Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan: Jakarta.

DepKes, R. (1995). Materia Medika Indonesia. *Edisi VI. Jakarta: DEPKES RI*.

Depkes, R. (2006). Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit. *Jakarta: Departemen Kesehatan RI*.

Dinkes. (2019). Laporan Seksi PTM dan Keswa kabupaten Jeneponto.

Doenges, M. E. (2000). *Nursing care plans*: FA Davis Co.

Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 5*(4), 33-42.

arvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality.

nelda, S., & Nahrisah, E. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di

RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS). *INFORMATIKA, 3*(3), 33-44.

Indonesia, R. (2004). Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. *Jakarta: Republik Indonesia*.

Junaidin, J. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bima Provinsi NTB Tahun 2016. *PALAPA, 6*(1), 137-163.

Kemenkes, R. (2012). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. *Jakarta: Kemenkes RI*.

Kirana, H. C. (2015). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PASIEN PENGGUNA KARTU JAMINAN KESEHATAN NASIONAL SEBAGAI KONSUMENDI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MANDAILING NATAL*.

Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2005). Principles of Marketing, fourth European edition. *Harlow: Pearson Education Limited*.

Lameshow, S. (1997). Besar Sampel untuk Penelitian Kesehatan (terjemahan). *UGM Press. Yogyakarta*.

Marpaung, M. D. P. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP H. Adam Malik Medan*.

Nesa, C. M., Umboh, J. M., & Doda, D. V. (2017). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado. *ikmas, 2*(1), 28-46.

arasuraman, B., Leonard L. (1991). a. Parasuraman (1991). *Marketing services: Competing through quality*.

Permenkes. (2012). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 012 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta*.

Pohan, C. A. (2015). Manajemen Perpajakan Strategi Perpajakan Dan Bisnis: Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Indonesia.

Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*.

Ramadini, I., & Budiarti, I. S. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018. *Jurnal Amanah Kesehatan, 1*(1), 24-34.

RSUD. (2019). Profil RSUD Lakipada Kabupaten Enrekang.

Sabarguna, B. S. (2004). Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. *Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY*.

Azwar, A. (1996). Menjaga mutu pelayanan kesehatan. *Jakarta: Pustaka sinar harapan, 1496*.

Dansky, K. H., & Brannon, D. (1996). Strategic orientation and TQM: linking vision to action. *Journal of Quality management, 1*(2), 227-242.

Daramola, O., Adesina, C., Abu, J., & Akande, T. (2019). Health Services Utilization Patterns among Enrollees of the National Health Insurance Scheme at a Tertiary Health Facility in Federal Capital Territory (FCT)–Abuja, Nigeria. *Asian Journal of Medical Principles and Clinical Practice*, 1-8.

epkes, R. (1992). Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan: Jakarta.

DepKes, R. (1995). Materia Medika Indonesia. *Edisi VI. Jakarta: DEPKES RI.*

Depkes, R. (2006). Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit. *Jakarta: Departemen Kesehatan RI.*

Dinkes. (2019). Laporan Seksi PTM dan Keswa kabupaten Jeneponto.

Doenges, M. E. (2000). *Nursing care plans*: FA Davis Co.

Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 5*(4), 33-42.

Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality.

Imelda, S., & Nahrisah, E. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS). *INFORMATIKA, 3*(3), 33-44.

Indonesia, R. (2004). Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. *Jakarta: Republik Indonesia.*

Junaidin, J. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bima Provinsi NTB Tahun 2016. *PALAPA, 6*(1), 137-163.

Kemenkes, R. (2012). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. *Jakarta: Kemenkes RI.*

Kirana, H. C. (2015). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PASIEN PENGGUNA KARTU JAMINAN KESEHATAN NASIONAL SEBAGAI KONSUMENDI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MANDAILING NATAL.*

Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2005). Principles of Marketing, fourth European edition. *Harlow: Pearson Education Limited*.

Lameshow, S. (1997). Besar Sampel untuk Penelitian Kesehatan (terjemahan). *UGM Press. Yogyakarta*.

Marpaung, M. D. P. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP H. Adam Malik Medan*.

Nesa, C. M., Umboh, J. M., & Doda, D. V. (2017). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado. *ikmas, 2*(1), 28-46.

Parasuraman, B., Leonard L. (1991). a. Parasuraman (1991). *Marketing services: Competing through quality*.

Permenkes. (2012). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 012 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta*.

Pohan, C. A. (2015). Manajemen Perpajakan Strategi Perpajakan Dan Bisnis: Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Indonesia.

Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*.

Ramadini, I., & Budiarti, I. S. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018. *Jurnal Amanah Kesehatan, 1*(1), 24-34.

SUD. (2019). Profil RSUD Lakipada Kabupaten Enrekang.

Sabarguna, B. S. (2004). Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. *Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY*.

Sari, I. P. (2001). Motivasi Konsumen terhadap layanan informasi dan konsultasi obat di apotik kota Yogyakarta. *Majalah Farmasi Indonesia, 12*(2), 80-84.

Soejito, I. (1976). *Pengawasan terhadap peraturan daerah dan keputusan kepala daerah, disesuaikan dengan Undang-undang no. 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah*: Institut Ilmu Pemerintahan.

Sugiono. (2013). *Metode Penelitian* Bandung: ALFABETA.

Supriadi, W. C. (2001). *Hukum kedokteran*: Mandar Maju.

Supriyanto, S. (2010). Ernawaty.(2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, 4-10.

Suryati, S., Widjanarko, B., & Istiarti, V. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 5*(5), 1102-1112.

Suryawati, C. (2004). Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 7*(04).

Thamrin, M. H. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Kesehatan: Publikasi Ilmiah Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, 3*(1), 363-371.

hoha, M. (2002). Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya. Manajemen: Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Undang-Undang, R. (2009). Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. *Departemen Kesehatan RI*.

Utami, Y. T., Tamtomo, D., & Sulaeman, E. S. (2017). Patient Characteristics, Financing Type, Accreditation Status, and Quality of Health Services at Community Health Center, Surakarta. *Journal of Health Policy and Management, 2*(1), 79-90.

Wiratno, D. H. (1998). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Servqual. *Wahana 1 (1)*.

Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An Empirical study of the Impact of Service Quality on patient Satisfaction in private Hospitals, Iran. *Global journal of health science, 7*(1), 1.

L
A
M
P
I
R
A
N

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD MASSENREMPULU
KAB. ENREKANG

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. No ID Responden :

2. Nama Responden :

3. Umur   :   Tahun

4. Jenis Kelamin   : 1. Laki-laki

                                        2. Perempuan

5. Pekerjaan   : 1. PNS   5. ABRI/POLRI

                                      2. Wiraswasta   6. Ibu Rumah Tangga

                                      3. Sopir   7. Lain-lain......

                                      4. Petani

6.   Pendidikan terakhir   : 1. Tidak Sekolah

                                                    2. SD
                                                    3. SMP
                                                    4. SMA
                                                    5. Akademik(Sarjana).

Petunjuk Pengisian : Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda sesuai, dengan cara memberikan ceklist (✓) pada Jawaban yang dipilih.

ST : Sangat Setuju , S : Setuju , KS : Kurang Setuju, TS : Tidak Setuju, STS : Sangat Tidak Setuju

NO	Daya Tanggap (*responsiveness*)	ST	S	KS	TS	STS
1.	Petugas Tanggap dalam menghadapi keluhan pasien					
2.	Petugas Tanggap cepat datang bila Dibutuhkan					
3.	Waktu menunggu yang tidak terlalu lama					
4.	Petugas melakukan tindakan pelayanan yang tepat waktu					
5.	Petugas tanggap terhadap kebutuhan pasien					
	Jaminan (*assurance*)	ST	S	KS	TS	STS
1.	Petugas teliti dalam memeberikan obat kepada pasien					
2.	Petugas memberikan Informasi tentang penyakit pasien					
3.	Petugas terampil tenaga medis dalam bekerja					
4.	Petugas Senantiasa memberikan pengamatan secara teratur terhadap perkembangan pasien					
5.	Petugas teliti dalam memeriksa pasien					

	Bukti Fisik *(tangible)*	ST	S	KS	TS	STS
1.	Kebersihan dan keindahan ruangan					
2.	Kebersihan dan kerapihan petugas					
3.	Kelengkapan dan kesediaan alat-alat yang digunakan (seprei, kasur, lemari)					
4.	Ketersediaan tempat sampah					
5.	Kebersihan kamar mandi					
	Perhatian *(emphaty)*	ST	S	KS	TS	STS
1.	Petugas memberikan pelayanan secara menyenangkan					
2.	Petugas bersikap sabar dalam menghadapi keluhan pasien					
3.	Petugas mampu memberikan ketenangan dan ketentraman dalam hati pasien					
4.	Petugas senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan pasien.					
5.	Petugas sungguh-sungguh memperhatikan pasien					

Kehandalan (*reliability*)		ST	S	KS	TS	STS
1.	Petugas menerima pasien dengan cepat dan tepat					
2.	Prosedur pelayanan yang cepat dan tidak menyusahkan pasien					
3.	Petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan					
4.	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur					
5.	Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien					

Kepuasan		ST	S	KS	TS	STS
1.	pelayanan petugas kesehatan dalam menerima pasien selama berobat					
2.	kebersihan lingkungan di rumah sakit					
3.	Pelayanan tentang kejelasan Informasi					
4.	ketepatan waktu pelayanan selama Berobat					
5.	Sikap petugas yang tanggap dan mau mendengar keluhan pasien selama Berobat					

100

```
FREQUENCIES VARIABLES=Kat.Usia Jenis.Kelamin Pekerjaan Pendidikan D1
D2 D3 D4 D5 Kat.D J1 J2 J3 J4
    J5 Kat.J B1 B2 B3 B4 B5 Kat.B P1 P2 P3 P4 P5 Kat.P K1 K2 K3 K4
K5 Kat.K KP1 KP2 KP3 KP4 KP5 Kat.KP
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created		24-JUL-2020 11:31:56
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	94
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=Kat.Usia Jenis.Kelamin Pekerjaan Pendidikan D1 D2 D3 D4 D5 Kat.D J1 J2 J3 J4 J5 Kat.J B1 B2 B3 B4 B5 Kat.B P1 P2 P3 P4 P5 Kat.P K1 K2 K3 K4 K5 Kat.K KP1 KP2 KP3 KP4 KP5 Kat.KP /ORDER=ANALYSIS.
s	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.05

		Kat.Usia	Jenis.Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	D1	D2	D3	D4
N	Valid	94	94	94	94	94	94	94	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	

Frequency Table

Kat.Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10-19 tahun	5	5.3	5.3	5.3
	20-29 tahun	23	24.5	24.5	29.8
	30-39 tahun	31	33.0	33.0	62.8
	40-49 tahun	15	16.0	16.0	78.7
	50-59 tahun	13	13.8	13.8	92.6
	>= 60 tahun	7	7.4	7.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Jenis.Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	50	53.2	53.2	53.2
	2.00	44	46.8	46.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	13	13.8	13.8	13.8
	2.00	7	7.4	7.4	21.3
	3.00	3	3.2	3.2	24.5
	4.00	20	21.3	21.3	45.7
	5.00	6	6.4	6.4	52.1
	6.00	23	24.5	24.5	76.6
	7.00	22	23.4	23.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	8.5	8.5	8.5
	2.00	8	8.5	8.5	17.0
	3.00	13	13.8	13.8	30.9
	4.00	36	38.3	38.3	69.1
	5.00	28	29.8	29.8	98.9
	7.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

D1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	25.5	25.5	25.5
	4.00	68	72.3	72.3	97.9
	5.00	2	2.1	2.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

D2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	30	31.9	31.9	31.9
	4.00	64	68.1	68.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

D3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.2	3.2	3.2
	3.00	38	40.4	40.4	43.6
	4.00	51	54.3	54.3	97.9
	5.00	2	2.1	2.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

D4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	40	42.6	42.6	43.6
	4.00	48	51.1	51.1	94.7
	5.00	5	5.3	5.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

D5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	29	30.9	30.9	33.0
	4.00	55	58.5	58.5	91.5
	5.00	8	8.5	8.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kat.D

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	90	95.7	95.7	95.7
	2.00	4	4.3	4.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

J1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	22.3	22.3	22.3
	4.00	69	73.4	73.4	95.7
	5.00	4	4.3	4.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

J2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	27	28.7	28.7	30.9
	4.00	55	58.5	58.5	89.4
	5.00	10	10.6	10.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

J3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	35	37.2	37.2	37.2
	4.00	41	43.6	43.6	80.9
	5.00	18	19.1	19.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

J4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	27	28.7	28.7	28.7
	4.00	47	50.0	50.0	78.7
	5.00	20	21.3	21.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

J5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	21	22.3	22.3	23.4
	4.00	46	48.9	48.9	72.3
	5.00	26	27.7	27.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kat.J

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	87	92.6	92.6	92.6
	2.00	7	7.4	7.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

B1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	16	17.0	17.0	19.1
	4.00	69	73.4	73.4	92.6
	5.00	7	7.4	7.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

B2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	13.8	13.8	13.8
	4.00	68	72.3	72.3	86.2
	5.00	13	13.8	13.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

B3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	32	34.0	34.0	34.0
	4.00	45	47.9	47.9	81.9
	5.00	17	18.1	18.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

B4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	37	39.4	39.4	40.4
	4.00	35	37.2	37.2	77.7
	5.00	21	22.3	22.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

B5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	6.4	6.4	6.4
	3.00	56	59.6	59.6	66.0
	4.00	28	29.8	29.8	95.7
	5.00	4	4.3	4.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kat.B

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	88	93.6	93.6	93.6
	2.00	6	6.4	6.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	15	16.0	16.0	17.0
	4.00	76	80.9	80.9	97.9
	5.00	2	2.1	2.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	29	30.9	30.9	30.9
	4.00	63	67.0	67.0	97.9
	5.00	2	2.1	2.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	32	34.0	34.0	34.0
	4.00	53	56.4	56.4	90.4
	5.00	9	9.6	9.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	34	36.2	36.2	36.2
	4.00	53	56.4	56.4	92.6
	5.00	7	7.4	7.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	24	25.5	25.5	26.6
	4.00	61	64.9	64.9	91.5
	5.00	8	8.5	8.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kat.P

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	88	93.6	93.6	93.6
	2.00	6	6.4	6.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

K1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	35	37.2	37.2	38.3
	4.00	54	57.4	57.4	95.7
	5.00	4	4.3	4.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

K2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	32	34.0	34.0	34.0
	4.00	57	60.6	60.6	94.7
	5.00	5	5.3	5.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

K3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	23	24.5	24.5	24.5
	4.00	65	69.1	69.1	93.6
	5.00	6	6.4	6.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

K4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	28	29.8	29.8	29.8
	4.00	51	54.3	54.3	84.0
	5.00	15	16.0	16.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

K5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	35	37.2	37.2	38.3
	4.00	46	48.9	48.9	87.2
	5.00	12	12.8	12.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kat.K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	84	89.4	89.4	89.4
	2.00	10	10.6	10.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	10.6	10.6	10.6
	4.00	79	84.0	84.0	94.7
	5.00	5	5.3	5.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	28	29.8	29.8	31.9
	4.00	52	55.3	55.3	87.2
	5.00	12	12.8	12.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	33	35.1	35.1	35.1
	4.00	50	53.2	53.2	88.3
	5.00	11	11.7	11.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	36	38.3	38.3	39.4
	4.00	48	51.1	51.1	90.4
	5.00	9	9.6	9.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

KP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	25	26.6	26.6	27.7
	4.00	60	63.8	63.8	91.5
	5.00	8	8.5	8.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kat.KP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	89	94.7	94.7	94.7
	2.00	5	5.3	5.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

```
CROSSTABS
  ES=Kat.D Kat.J Kat.B Kat.P Kat.K BY Kat.KP
  AT=AVALUE TABLES
  ISTICS=CHISQ
  S=COUNT ROW
  T ROUND CELL.
```

Crosstabs

Notes

Output Created		24-JUL-2020 11:31:58
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	94
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=Kat.D Kat.J Kat.B Kat.P Kat.K BY Kat.KP /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	349496

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kat.D * Kat.KP	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
Kat.J * Kat.KP	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
Kat.B * Kat.KP	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
Kat.P * Kat.KP	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
Kat.K * Kat.KP	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%

Kat.D * Kat.KP

Crosstab

			Kat.KP		Total
			1.00	2.00	
Kat.D	1.00	Count	87	3	90
		% within Kat.D	96.7%	3.3%	100.0%
	2.00	Count	2	2	4
		% within Kat.D	50.0%	50.0%	100.0%
Total		Count	89	5	94
		% within Kat.D	94.7%	5.3%	100.0%

115

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	16.561[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	8.591	1	.003		
Likelihood Ratio	7.217	1	.007		
Fisher's Exact Test				.013	.013
Linear-by-Linear Association	16.385	1	.000		
N of Valid Cases	94				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .21.

b. Computed only for a 2x2 table

Kat.J * Kat.KP

Crosstab

			Kat.KP 1.00	Kat.KP 2.00	Total
Kat.J	1.00	Count	85	2	87
		% within Kat.J	97.7%	2.3%	100.0%
	2.00	Count	4	3	7
		% within Kat.J	57.1%	42.9%	100.0%
Total		Count	89	5	94
		% within Kat.J	94.7%	5.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	21.161[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	13.874	1	.000		
Likelihood Ratio	10.462	1	.001		
Fisher's Exact Test				.002	.002
Linear-by-Linear Association	20.936	1	.000		
N of Valid Cases	94				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

b. Computed only for a 2x2 table

Kat.B * Kat.KP

Crosstab

			Kat.KP 1.00	Kat.KP 2.00	Total
Kat.B	1.00	Count	86	2	88
		% within Kat.B	97.7%	2.3%	100.0%
	2.00	Count	3	3	6
		% within Kat.B	50.0%	50.0%	100.0%
Total		Count	89	5	94
		% within Kat.B	94.7%	5.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	25.406[a]	1	.000		
Correction[b]	16.813	1	.000		
Ratio	11.659	1	.001		
xact Test				.001	.001
Linear Association	25.136	1	.000		

N of Valid Cases		94			

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .32.

b. Computed only for a 2x2 table

Kat.P * Kat.KP

Crosstab

			Kat.KP		
			1.00	2.00	Total
Kat.P	1.00	Count	85	3	88
		% within Kat.P	96.6%	3.4%	100.0%
	2.00	Count	4	2	6
		% within Kat.P	66.7%	33.3%	100.0%
Total		Count	89	5	94
		% within Kat.P	94.7%	5.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.987[a]	1	.002		
Continuity Correction[b]	4.929	1	.026		
Likelihood Ratio	5.261	1	.022		
Fisher's Exact Test				.031	.031
Linear-by-Linear Association	9.881	1	.002		
N of Valid Cases	94				

50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .32.

ed only for a 2x2 table

118

Kat.K * Kat.KP

Crosstab

			Kat.KP		
			1.00	2.00	Total
Kat.K	1.00	Count	82	2	84
		% within Kat.K	97.6%	2.4%	100.0%
	2.00	Count	7	3	10
		% within Kat.K	70.0%	30.0%	100.0%
Total		Count	89	5	94
		% within Kat.K	94.7%	5.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	13.535[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	8.607	1	.003		
Likelihood Ratio	7.948	1	.005		
Fisher's Exact Test				.008	.008
Linear-by-Linear Association	13.391	1	.000		
N of Valid Cases	94				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

b. Computed only for a 2x2 table

```
LOGISTIC REGRESSION VARIABLES Kat.KP
  /METHOD=ENTER Kat.D Kat.J Kat.B Kat.P Kat.K
  /CONTRAST (Kat.D)=Indicator(1)
  /CONTRAST (Kat.J)=Indicator(1)
  /CONTRAST (Kat.B)=Indicator(1)
  /CONTRAST (Kat.P)=Indicator(1)
     RAST (Kat.K)=Indicator(1)
     Γ=CI(95)
     ERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).
```

Logistic Regression

Notes

Output Created		24-JUL-2020 11:32:01
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	94
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing
Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES Kat.KP /METHOD=ENTER Kat.D Kat.J Kat.B Kat.P Kat.K /CONTRAST (Kat.D)=Indicator(1) /CONTRAST (Kat.J)=Indicator(1) /CONTRAST (Kat.B)=Indicator(1) /CONTRAST (Kat.P)=Indicator(1) /CONTRAST (Kat.K)=Indicator(1) /PRINT=CI(95) /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.05

Case Processing Summary

Unweighted Cases[a]		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	94	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	94	100.0
d Cases		0	.0
		94	100.0

t is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
1.00	0
2.00	1

Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding (1)
Kat.K	1.00	84	.000
	2.00	10	1.000
Kat.J	1.00	87	.000
	2.00	7	1.000
Kat.B	1.00	88	.000
	2.00	6	1.000
Kat.P	1.00	88	.000
	2.00	6	1.000
Kat.D	1.00	90	.000
	2.00	4	1.000

Block 0: Beginning Block

Classification Table[a,b]

		Predicted		
		Kat.KP		
Observed		1.00	2.00	Percentage Correct
Kat.KP	1.00	89	0	100.0
	2.00	5	0	.0
Overall Percentage				94.7

...nt is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	-2.879	.460	39.244	1	.000	.056

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	Kat.D(1)	16.561	1	.000
		Kat.J(1)	21.161	1	.000
		Kat.B(1)	25.406	1	.000
		Kat.P(1)	9.987	1	.002
		Kat.K(1)	13.535	1	.000
	Overall Statistics		45.617	5	.000

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	22.973	5	.000
	Block	22.973	5	.000
	Model	22.973	5	.000

Model Summary

-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
16.095[a]	.217	.638

on terminated at iteration number 8 because parameter estimates

y less than .001.

122

Classification Table[a]

			Predicted		
			Kat.KP		
Observed			1.00	2.00	Percentage Correct
Step 1	Kat.KP	1.00	89	0	100.0
		2.00	1	4	80.0
Overall Percentage					98.9

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1[a]	Kat.D(1)	2.027	2.040	.987	1	.320	7.588	.139	413.550
	Kat.J(1)	2.827	1.917	2.174	1	.140	16.895	.394	723.842
	Kat.B(1)	3.692	1.645	5.037	1	.025	40.116	1.596	1008.157
	Kat.P(1)	1.974	1.724	1.312	1	.252	7.200	.246	211.050
	Kat.K(1)	1.654	1.756	.888	1	.346	5.230	.167	163.349
	Constant	-5.352	1.335	16.069	1	.000	.005		

a. Variable(s) entered on step 1: Kat.D, Kat.J, Kat.B, Kat.P, Kat.K.

LAMPIRAN

Nomor : 3841/S.01/PTSP/2020

Lampiran :

Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.

Bupati Enrekang

di-

Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 4126/UN4.14/PT.01.04/2020 tanggal 19 Juni 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : RAODAH PRATIWI

Nomor Pokok : K012181034

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S2)

Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Tesis, dengan judul :

" ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD MASSENREMPULU KABUPATEN ENREKANG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. *24 Juni s/d 01 Agustus 2020*

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar

Pada tanggal : 24 Juni 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN

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

Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Ir. IFFAH RAFIDA DJAFAR, ST., MT.

Nip : 19741021 200903 2 001

Tembusan Yth:

1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar

2. Pertinggal

PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
RUMAH SAKIT UMUM MASSENREMPULU
JL. Jend Sudirman Telp. (0420) 22128 Fax 21770 Enrekang
Website enrekangkab.go.id E-mail rsudmaspul@yahoo.com

RSUD MASSENREMPULU

SURAT KETERANGAN
NO. 377 / RSUM / TU-2 / VII / 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Rumah Sakit Umum Massenrempulu menerangkan bahwa :

Nama	:	RAODAH PRATIWI
Tempat/TL	:	Komba, 24 April 1994
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Prog. Studi	:	S.2 Kesehatan Masyarakat UNHAS
Alamat	:	Jl. S. Saddang I No. 15/25, Kel. Merdeka Selatan, Kec. Makassar

Benar telah melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Massenrempulu pada Tanggal 29 Juni 2020 s/d 25 Juli 2020, dengan Judul: *"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Massenrempulu"*

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 27 Juli 2020
An. Direktur RSU Massenrempulu
Kepala Bidang Pelayanan

drg. SRI SISWATY ZAINAL, M.Adm.Kes
NIP. 19790126 201001 2 001

PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Pinang Enrekang Telp/Fax (0420)-21079

ENREKANG

Enrekang, 29 Juni 2020

Nomor	: 156/DPMPTSP/IP/VI/2020	Kepada
Lampiran	: -	Yth. Direktur RSUD Massenrempulu
Perihal	: <u>Izin Penelitian</u>	Di-
		Enrekang

Berdasarkan surat dari Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar, Nomor: 4126/UN4.14/PT.01.04/2020 tanggal 19 Juni 2020, menerangkan bahwa mahasiswi tersebut di bawah ini :

Nama	: **RAODAH PRATIWI**
Tempat Tanggal Lahir	: Komba, 24 April 1994
Instansi/Pekerjaan	: Mahasiswi
Alamat	: JL.S.Saddang I NO. 15/25, Kel. Merdeka Selatan, Kec. Makassar

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul: **"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Massenrempulu Enrekang."**

Dilaksanakan mulai, Tanggal 29 Juni 2020 s/d 01 Agustus 2020

Pengikut/Anggota : -

Pada Prinsipnya dapat menyetujui kegiatan tersebut diatas dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Pemerintah/Instansi setempat.
2. Tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan
3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas fotocopy hasil Skripsi kepada Bupati Enrekang Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Demikian untuk mendapat perhatian

A.n. BUPATI ENREKANG
Kepala DPM PTSP Kab. Enrekang

Drs. HALENG LAJJU, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
Nip : 19651231 198502 1 002

Tembusan Yth :
1. Bupati Enrekang (Sebagai Laporan.
2. Kepala BAKESBANG POL Kab. Enrekang.
3. Camat Enrekang.
4. Kepala Dinas Kesehatan (DINKES) Kab. Enrekang.
5. Universitas Hasanuddin Makassar.
6. Yang Bersangkutan (*Raodah Pratiwi*).
7. Pertinggal.

FOTO WAWANCARA DENGAN PASIEN

FOTO WAWANCARA DENGAN PASIEN

FOTO SELESAI PENELITIAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

1. Nama   : Raodah Pratiwi
2. Tempat, Tanggal Lahir : Komba, 24 April 1994
3. Jenis Kelamin   : Perempuan
4. Agama   : Islam
5. Alamat   : Jln. Sungai Saddang I no. 15/25.
   Makassar
6. Email   : raodahpratiwi@gmail.com
7. No. Telepon   : 081241322938

B. RIWAYAT PENDIDIKAn

1. **SDN 07 KOMBA**   **(LULUS 2006)**
2. **SMPN 1 LAROMPONG**   **(LULUS 2009)**
3. **SMAN 1 LAROMPONG**   **(LULUS 2012)**
4. **S1 FKM UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA**   **(LULUS 2016)**