

LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Nurul Annisa Indah Auliana
Tempat/Tanggal Lahir : Samarinda, 31 Juli 2001
Usia : 22 Tahun
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status Perkawinan : Belum Kawin
Alamat Lengkap : Jl. Reformasi Rt 003 No 09 Desa
Saliki, Kec. Muara Badak Kab. Kutai
Kartanegara

B. Riwayat Pendidikan

- 1) Tahun 2013 : Lulus dari SD : SDN 001 MUARA BADAK
- 2) Tahun 2016 : Lulus dari SMP : SMPN 1 MUARA BADAK
- 3) Tahun 2019 : Lulus dari SMA : SMAN 1 MUARA BADAK

C. Riwayat Pelatihan

- 1) Tahun 2022 : Pelatihan Ahli Keselamatan & Kesehatan Kerja
(K3)

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



UMKT
Program Studi
Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://kesmas.umkt.ac.id>

email: kesmas@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 487/FIK.3/C.3/B/2023
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth.

Direktur RSUD I.A Moeis Kota Samarinda
di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat teriring salam dan do'a kami haturkan semoga Bapak/Ibu selalu dalam keadaan sehat walafiat.

Sehubungan penyusunan tugas akhir Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, bersama ini disampaikan permohonan izin penelitian di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda dengan nama mahasiswa berikut :

Nama : Nurul Annisa Indah Auliana
NIM : 1911102413153
Judul Penelitian : Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

Pelaksanaan waktu kegiatan disesuaikan dengan tempat Bapak/Ibu pimpin. Demikian yang dapat disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Samarinda, 02 Dzulqa'idah 1444 H

22 Mei 2023 M

Ketua Prodi S1 Kesehatan Masyarakat

Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

Tembusan disampaikan kepada:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN
RSUD I.A. MOESI

Jln. H.A.M.M Rifaddin Samarinda Telp. 0541-7269006/7288960
Fax. 0541 7268893 Email: rsud_iam@yahoo.com/rsud.abdoel.moeis@gmail.com

Samarinda, 12 April 2023

Nomor : 455.1.02/1760/100.02.028 kepada Yth.
Sifat : Biasa **Ka. Prodi S1 Kesehatan Masyarakat**
Lampiran : - **Universitas Muhammadiyah**
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian **Kalimantan Timur**
di-
Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara nomor 202/FIK.3/C.2/B/2023 tanggal 29 Maret 2023, perihal Permohonan Izin Penelitian Skripsi atas:

Nama : Nurul Annisa Indah Auliana
NIM : P07223119033
Judul Penelitian : **Hubungan Kejelasan Informasi dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit
I.A. Moeis Kota Samarinda**

DAPAT DIBERIKAN dengan memperhatikan dan mematuhi peraturan yang berlaku di RSUD I.A. Moeis Samarinda. **Kepada Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan untuk mempresentasikan hasil penelitian di RSUD I.A. Moeis Samarinda secara OFFLINE/ONLINE sebelum melakukan seminar hasil dengan instansi terkait.**

Demikian surat pemberitahuan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Bagian Tata Usaha
RSUD I.A. Moeis Samarinda

dr. Oemar Boedi Ichwanto
Pembina/IVa
NIP. 196803142001121003

Predictors of Patient Satisfaction With Quality of Healthcare in University Hospitals in Ghana

Albert Ahenkan^{1*}, Kofi Aduo-Adjei¹

¹Department of Public Administration and Health Service Management, Business School, University of Ghana, Accra, Ghana

*Corresponding Author: Albert Ahenkan, Ph.D., Senior Lecturer, Department of Public Administration and Health Service Management, Business School, University of Ghana, Accra, Ghana. Tel: 233024695518, Email: aahenkan@ug.edu.gh

Received November 27, 2016; Accepted January 24, 2017; Online Published February 19, 2017

Abstract

Background: For over 2 decades, Ghana's Ministry of Health (MOH) has been resolved to continuously improve the quality of healthcare in a cost-effective manner. Strategies have been adopted to enhance client satisfaction with healthcare services and delivery.

Objective: The current study examined patient satisfaction with the quality of healthcare in Ghana by comparing healthcare services at the University of Ghana Hospital (UGH) and the University of Cape Coast Hospital (UCH).

Methods: This cross-sectional study was conducted in 2014-2015 with primary data collected from patients at UGH and UCH. Structured questionnaires were administered based on the stratified and convenience sampling methods to select patients receiving healthcare at the outpatients departments of the 2 hospitals. Descriptive statistics and linear regression analysis were used to analyze the data with the help of SPSS version 20.

Results: The findings indicated that empathy ($\beta = .14, P = .003$), communication ($\beta = .26, P = .00$), culture ($\beta = .17, P = .008$), tangibles ($\beta = .12, P = .040$), and priority ($\beta = .18, P = .002$) are significant predictors of patient satisfaction.

Conclusion: Management at the 2 studied hospitals should streamline their quality healthcare policies based on the dimensions of effective communication, empathy, culture, tangibles, and priority to enhance patient satisfaction.

Keywords: Healthcare, Hospitals, Patients, Satisfaction

1. Background

In recent years, findings of studies in developed countries on the quality of healthcare delivery have increasingly influenced developing nations in assessing the quality of their healthcare systems. Outcomes from these findings have received special prominence as a measure of quality healthcare.¹ Assessing outcomes has merit both as an indicator for the effectiveness of different health interventions and as part of a monitoring system directed at improving the quality of care and detecting its deterioration.^{2,3} Quality assessment studies over three decades usually measure one of three types of outcomes: costs, medical outcomes, or patient satisfaction.^{4,5} Patient satisfaction has gained greater importance specifically in developing countries. It is both a service quality indicator and a quality component. Strong healthcare systems enable healthcare providers to deliver better quality and value to patients.^{6,7}

Over the years, Ghana's Ministry of Health (MOH) has been concerned about quality of care, which has a strong resultant effect on client satisfaction. However, the pace of improvements in quality of care has been slow, partially because quality improvement activities have received

inadequate priority. In lieu of this, there have been efforts to research quality of healthcare services, of which patient satisfaction is an indicator, and the institutionalization of quality assurance in Ghanaian healthcare facilities.^{8,9}

In Ghana, many of the studies on healthcare quality have focused on quality award dimensions.¹⁰⁻¹³ Studies conducted in public hospitals over the years have provided substantive evidence that the quality of healthcare services is inadequate both by objective measures in the opinions of patients and by healthcare providers.^{14,15} Moreover, research on quality healthcare has generally reported poor service delivery through long waiting times, frequent shortages of drugs, and the poor attitudes of healthcare providers as factors militating against patient satisfaction with healthcare in Ghana.^{9,13}

In view of this, the continuous monitoring and evaluation of policyholders' views on the quality of healthcare is necessary for quality improvement purposes; it will provide some kind of feedback for healthcare professionals and policymakers. An extensive empirical search revealed that a single study has been conducted on patient satisfaction with quality healthcare using a comparative approach with focus on institutional facilities (university hospitals) in

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Etik Prihatin^{1*}, Syadza Zahirah Jamaluddin², Muh. Haerdiansyah Syahnur
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia^{1*,2,3}
etik.prihatin@umi.ac.id^{1*}, syadza.zahirah10@gmail.com², haerdiansyah@umi.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju. Penelitian ini melibatkan 103 pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju yang dipilih dengan menggunakan teknik purposeful sampling. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui survei kuesioner dan data sekunder yang dikumpulkan dari literatur. Temuan menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan Keandalan dan Daya Tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Terakhir pada variabel kepastian dan empati berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Keandalan, Kepastian, Kepuasan Pasien

Abstract

This study aims to determine and examine the effect of service quality which includes physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance on patient satisfaction at Wonokerto Sukamaju Health Center. This study involved 103 patients at Wonokerto Sukamaju Health Center who were selected using a purposeful sampling technique. This study used primary data collected through questionnaire surveys and secondary data collected from the literature. The findings show that physical evidence, reliability, responsiveness, certainty, and empathy together have a positive and significant effect on patient satisfaction. Partially, Physical Evidence has a positive and significant effect, while Reliability and Responsiveness have a positive but insignificant effect. Finally, the variables of certainty and empathy have a negative and insignificant effect on patient satisfaction.

Keywords : *Tangible, Responsiveness, Empathy, Reliability, Assurance, Satisfaction of the Patient*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik mengacu pada tindakan yang diambil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini melibatkan semua layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima dan mematuhi peraturan perundang-undangan (Sari, 2020). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu contoh pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab suatu negara. Layanan ini disediakan oleh para profesional kesehatan untuk mempromosikan pengembangan kesehatan yang baik untuk kualitas hidup yang lebih baik di masyarakat.

Tujuan mempromosikan kesehatan yang baik dapat dicapai dengan menggunakan berbagai pendekatan yang komprehensif, hierarkis dan saling berhubungan. Hal ini sejalan dengan tujuan promosi kesehatan dengan meningkatkan kesadaran, motivasi dan kemampuan hidup sehat pada setiap individu, guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya yang adil dan merata untuk Indonesia yang sehat, (<https://promkes.kemkes.go.id/promosi-kesehatan>). Upaya pemerintah dalam meningkatkan layanan Kesehatan masyarakat adalah dengan menyediakan unit penyelenggara pelayanan Kesehatan masyarakat, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat atau

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era *New Normal*

Ariella Pasalli¹, Arny Arsy Patattan²

^{1,2}Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Received : 03 Juni 2021
Revised : 17 Juni 2021
Accepted : 20 Juni 2021

Kata Kunci:

Mutu
Pelayanan Kesehatan
Kepuasan Pasien
New Normal

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*. Desain penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini yaitu 509 pasien, teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 81 responden. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu uji *chi Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha=0,005$ dan diperoleh nilai $p=0,000$. Hal ini menunjukkan nilai $p<\alpha$, artinya ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*. Jadi semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka semakin meningkat kepuasan pasien dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

Corresponding Author:

Ariella Pasalli,
Prodi Ilmu Keperawatan, STIK Stella Maris,
Jl. Maipa No. 19, Makassar, Indonesia.
Email: ariellapasalli0199@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang menyerang sistem pernafasan disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan, dimana *Covid-19* ini ditetapkan sebagai pandemik (Halim *et al* 2020). Pandemi *Covid-19* menimbulkan kekhawatiran, sehingga masyarakat dituntut tidak menganggap sepele virus ini. Ketentuan pemerintah yang telah dikeluarkan adalah *Social Distancing* yang diharapkan bisa mengurangi atau mencegah penularan penyebaran virus. Seiring berjalannya waktu, pemerintah menerapkan kehidupan normal yang baru atau *new normal*, untuk mengurangi dampak permasalahan kondisi ekonomi dan juga sektor pelayanan kesehatan yang ikut terancam (Muhyiddin, 2020).

Sektor pelayanan kesehatan yang paling terdampak oleh situasi pandemi ini, harus siap dengan kondisi fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menyesuaikan dengan protokol pencegahan *Covid-19* disetiap pelayanan kesehatan sehari-hari, dalam mencegah adanya penularan *Covid-19* baik pasien, petugas dan lingkungan rumah sakit, perlu menerapkan protokol kesehatan yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan selama era *new normal*. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan secara efisien dan efektif, berfokus kepada kebutuhan dan harapan pasien, dan diberikan sesuai kode etik, standar pelayanan kesehatan, perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga derajat kesehatan bisa tercapai dengan optimal (Irwani, 2017). Menurut Nursalam (2014) mengatakan bahwa, mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien difokuskan pada 5 dimensi yang dikenal dengan istilah mutu layanan

HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CANTIA TOMPASO BARU

Juwita Wowor*, Adisti A. Rumayar *, Franckie R.R. Maramis*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Mutu dalam suatu pelayanan kesehatan merupakan alat ukur yang digunakan dalam mengukur kebutuhan konsumen dalam hal ini pasien yang ada di rumah sakit, kebutuhan yang dimaksud berupa pemberian jasa pelayanan guna mengetahui seberapa besar kebutuhan pasien yang diperolehnya selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien hal ini ditandai dengan komplain dari pasien, apabila komplain yang diajukan pada pihak pelayanan kesehatan yang diterimanya sebagai pemberi jasa tidak segera ditangani maka dapat menimbulkan turunya kapabilitas pelayanan rumah sakit terhadap layanan dalam hal ini kepuasan pasien akan berpengaruh dalam menjaga mutu. Jenis penelitian ini merupakan *cross sectional study*, penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru pada bulan April – September 2019. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil ini diperoleh nilai probabilitas bukti fisik (0,021), kehandalan (0,007), ketanggapan (0,072), jaminan (0,004), Empati (0,008). Terdapat hubungan dari 4 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati dan yang tidak terdapat hubungan yaitu 1 dimensi ketanggapan.

Kata Kunci : Mutu dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Quality in a health service is a measuring tool used in measuring the needs of consumers in this case patients in the hospital, the needs which are manifested in the form of providing services in order to find out how much the patient's needs are obtained while getting health care. The quality of health services is closely related to patient satisfaction. This is indicated by complaints from patients, if complaints submitted to the health service they receive as service providers are not immediately addressed, it can cause a decrease in the capability of hospital services to services in this case patient satisfaction will affect maintain quality. This type of research is a *cross sectional study*, this study was conducted at the Cantia Tompaso Baru Hospital in April - September 2019. The sample in this study amounted to 91 respondents. Measuring instruments in this study used a questionnaire. These results obtained the probability value of physical evidence (0.021), reliability (0.007), responsiveness (0.072), guarantee (0.004), Empathy (0.008). There is a relationship of 4 dimensions namely physical evidence, reliability, assurance and empathy, and there is no relationship, namely 1 dimension of responsiveness.

Keywords: Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Mutu dalam bidang pelayanan kesehatan yaitu suatu alat ukur yang dapat mengukur kebutuhan konsumen terhadap pemberian jasa guna mengetahui seberapa besar kebutuhan yang akan diperolehnya dengan biaya yang efisien agar layanan kesehatan

dapat diperoleh oleh konsumen. Pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Tjiptono, 2014).

Menurut Kotler (2012) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan

Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang

Febry Handiny¹, Fitri¹, Syalvia Oresti²

Program Studi Kesehatan Masyarakat¹, Program Studi Ilmu Keperawatan²,
STIKes Alifah Padang

Abstrak

Latar belakang: Kepesertaan JKN di Indonesia yang terbanyak berasal dari segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI) (APBN) sebesar 49,10%. Pada akhir tahun 2020, jumlah kepesertaan JKN mencapai 222,4 juta jiwa, di mana terjadi penurunan dibandingkan dengan kepesertaan tahun 2019. Pada akhir tahun 2021 jumlah kepesertaan BPJS di Puskesmas X Kota Padang menurun dari 23.637 menjadi 23.053 dari 70.300 penduduk. Salah satu penyebabnya yaitu kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan petugas administrasi pada saat melayani pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang Tahun 2022.

Metode: Studi cross sectional dilakukan di Puskesmas X Kota Padang pada Februari-Agustus tahun 2022. Populasi adalah pasien peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas X Kota Padang dengan sampel sebanyak 43 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan angket, dianalisis secara univariat dan bivariat dan di uji menggunakan uji chi-square.

Hasil: Dimensi mutu ditemukan berhubungan signifikan yaitu kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,001$), jaminan ($p=0,011$), empati ($p=0,001$) dan bukti fisik ($0,001$) dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN.

Kesimpulan: Diharapkan kepada Puskesmas X dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan dengan meningkatkan profesionalitas sumber daya manusia melalui peningkatan kemampuan manajerial dan pelatihan-pelatihan sesuai kompetensi, meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana dalam mencapai pelayanan prima

Kata Kunci : Jaminan kesehatan nasional, Kepuasan pasien, Mutu

Quality of Health Services and Patient Satisfaction Participating in the National Health Insurance at the X Health Center in Padang City

Abstract

Background: The most NHI (National Health Insurance) participation in Indonesia came from the non-contributory modality (PBI) from a state budget (APBN) segment of 49.10%. At the end of 2020, the number of HNI participants reached 222.4 million people, which was a decrease compared to the participation in 2019. At the end of 2021, the number of Social Security Agency of health (BPJS) participation in the X Public Health Center, Padang decreased from 23,637 to 23,053 from 70,300 residents, one of the reasons was the lack of clarity of information submitted by administrative officers when serving patients. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of HNI participants at the X Public Health Center in Padang, West Sumatera.

Methods: A cross sectional study was conducted at the X Health Center of Padang during February to August 2022. The population was the NHI participants who visited the X Health Center with a sample of 43 respondents. The sampling technique used purposive sampling. Data were collected through questionnaires, analyzed univariately and bivariately and tested using chi-square tests.

Results: The quality dimensions were found to be significantly related, namely reliability ($p=0.001$), responsiveness ($p=0.001$), assurance ($p=0.011$), empathy ($p=0.001$) and physical evidence (0.001) with the level of satisfaction of JKN participant patients.

Conclusion: It is hoped that Puskesmas X can improve quality of health services by increasing the professionalism of human resources through increasing managerial capabilities and training according to competence, improving and developing facilities and infrastructure in achieving excellent service.

Keywords: National Health insurance, Patient satisfaction, Quality

Korespondensi: Febry Handiny
Email: handiny.feby@gmail.com











Lampiran 5 Lembar Konsultasi

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Nurul Annisa Indah Aullana

Judul Skripsi : Hubungan Kejelasan Informasi dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit
I.A. Moelis Kota Samarinda

Pembimbing : Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D

No	Tanggal	Konsultasi	Hasil konsultasi	Paraf
1.	10 Oktober 2022	Konsultasi tema kelompok	Acc	
2.	27 Oktober 2022	Konsultasi judul Skripsi skripsi KDM dan variabel penelitian	Acc	
3.	2 Januari 2023	Konsultasi Proposal Bab 1	Revisi	
4.	3 Januari 2023	konsultasi Proposal Bab 2	Revisi	
5.	13 Januari 2023	konsultasi Proposal Bab 1 dan 2	Revisi	
6.	26 Januari 2023	konsultasi Proposal Bab 1 dan 2	Revisi	
7.	4 Februari 2023	konsultasi Proposal Bab 1 ,2	Revisi	
8.	11 Februari 2023	konsultasi Proposal Bab 1 dan 2	Acc	
9.	9 Mei 2023	Pembuatan Hasil setelah penelitian	Revisi	
10.	12 Mei 2023	Konsultasi Hasil dan pembahasan	Revisi	

11.	25 Mei 2023	Konsultasi Hasil dan pembahasan	Revisi	
12.	26 Mei 2023	Konsultasi Hasil dan Kesimpulan	Acc	

Lampiran 6 Kuesioner

**SURAT PERSETUJUAN
(INFORMED CONSENT)**

Kepada Yth. Responden

Di Tempat.

Dengan Hormat,

Saya Mahasiswa S1 Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat

Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur:

Nama : Nurul Annisa Indah Auliana

Nim : 1911102413153

Bermaksud akan melakukan penelitian mengenai “**Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda**”. Segala Informasi yang anda berikan akan di jamin kerahasiaanya dan saya bertanggung jawab apabila informasi yang diberikan merugikan Saudara/i. Sehubungan dengan hal tersebut, apabila Saudara/i setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini mohon untuk menandatangani kolom yang telah disediakan.

Atas kesediaanya saya mengucapkan terima kasih.

Samarinda,2023

Responden

(.....)

LEMBAR KUESIONER

HUBUNGAN KEJELASAN INFORMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA

Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas secara lengkap dan benar
2. Isilah dengan cara memberikan tanda cek (✓) pada kolom jawaban yang tersedia, apabila jawaban anda ya atau tidak
3. Dalam memilih jawaban, anda cukup memilih satu jawaban di setiap pertanyaan
4. Nomor responden akan diisi oleh peneliti

Identitas Responden

1. Nomor Responden :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pendidikan :
6. Pekerjaan :

Kejelasan Informasi			
No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Prosedur layanan sudah jelas		
2.	Ada poster penyuluhan kesehatan		
3.	Ada nama di setiap ruangan		
4.	Ada informasi waktu buka dan tutup		

Kepuasan Pasien			
No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Saya tidak merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda		
2.	Saya tidak menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi cekatan		
3.	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat saya tidak cemas		
4.	Dokter menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang saya jalani		
5.	Saya mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu sesudah mendaftar		

6.	Saya merasa leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter		
7.	Saya tidak mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini		
8.	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini sebanding dengan pelayanan yang saya dapat		
9.	Saya tidak tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena adanya petunjuk arah di rumah sakit		
10.	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya tidak membosankan		

Lampiran 7 Hasil Perhitungan SPSS

Kejelasan Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	11	15.3	15.3	15.3
	Baik	61	84.7	84.7	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

kejelasan informasi* Total Kepuasan Crosstabulation

Count

		Total Kepuasan		Total
		Tidak puas	Puas	
kejelasan	Tidak Baik	4	7	11
	Baik	6	55	61
Total		10	62	72

Total Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	10	13.9	13.9	13.9
	Puas	62	86.1	86.1	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	29	40.3	40.3	40.3
	Perempuan	43	59.7	59.7	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	4.2	4.2	4.2
	SMP	8	11.1	11.1	15.3
	SMA,SMK,MAN	52	72.2	72.2	87.5
	S1,D4	9	12.5	12.5	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan Swasta	29	40.3	40.3	40.3
	IRT	24	33.3	33.3	73.6
	Petani	5	6.9	6.9	80.6
	Guru	1	1.4	1.4	81.9
	Bidan	1	1.4	1.4	83.3
	Mahasiswa	2	2.8	2.8	86.1
	Pelajar	6	8.3	8.3	94.4
	Pedagang	3	4.2	4.2	98.6
	Wirausaha	1	1.4	1.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.484 ^a	1	.019		
Continuity Correction ^b	3.490	1	.062		
Likelihood Ratio	4.384	1	.036		
Fisher's Exact Test				.040	.040
Linear-by-Linear Association	5.407	1	.020		
N of Valid Cases	72				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,53.

b. Computed only for a 2x2 table

Lembar 8 Dokumentasi Penelitian



HUBUNGAN KEJELASAN
INFORMASI DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT I.A
MOEIS KOTA SAMARINDA

by Nurul Annisa Indah Auliana

Submission date: 21-Sep-2023 05:45PM (UTC+0800)

Submission ID: 2172458675

File name: NURUL_ANNISA_INDAH_AULIANA_1911102413153.docx (579.38K)

Word count: 4801

Character count: 29592

HUBUNGAN KEJELASAN INFORMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA

ORIGINALITY REPORT

24% SIMILARITY INDEX	23% INTERNET SOURCES	13% PUBLICATIONS	6% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repo.stikesperintis.ac.id Internet Source	3%
2	journals.umkt.ac.id Internet Source	2%
3	ejurnal.untag-smd.ac.id Internet Source	2%
4	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1%
5	text-id.123dok.com Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	docplayer.info Internet Source	1%
8	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%

Submitted to Houston Community College