

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU ANNA
MEDIKA MADURA**

SKRIPSI



Oleh:

Mohammad Abu Tholib

21170010003

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KESEHATAN
UNIVERSITAS NOOR HUDA MUSTOFA
2025**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU ANNA
MEDIKA MADURA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan Menjadi
Sarjana Kesehatan**



Oleh:

Mohammad Abu Tholib

21170010003

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KESEHATAN
UNIVERSITAS NOOR HUDA MUSTOFA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU ANNA MEDIKA MADURA

Yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Kesehatan pada Program Studi Administrasi kesehatan Universitas Noor Huda Mustofa. Sejauh yang saya ketahui bukanlah merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Noor Huda Mustofa, maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagi yang sumber informasinya di cantumkan sebagaimana mestinya.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bangkalan, 1 Agustus 2025

Mohammad Abu Tholib
NIM.21170010003

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU ANNA MEDIKA MADURA

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana kesehatan pada Program Studi Administrasi kesehatan Universitas Noor Huda Mustofa. Skripsi ini telah diperiksa, dikonsulkan dan siap untuk diujikan pada sidang ujian Skripsi pada tanggal 1 Juli 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sah sebagai Skripsi pada Program Studi Administrasi kesehatan Universitas Noor Husada Mustofa.

Bangkalan, 30 Juli 2025

Pembimbing

Enggal Sari Maduratna,S,ST.,M,AP.,M.Kes
NIDN. 0707028903

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU ANNA MEDIKA MADURA

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana kesehatan pada Program Studi Administrasi kesehatan Universitas Noor Huda Mustofa. Skripsi ini telah diseminarkan pada tanggal 1 Agustus 2025 dihadapan tim penguji Skripsi. Program Studi Administrasi kesehatan Universitas Noor Huda Mustofa dan telah diperbaiki sesuai dengan saran dan masukan yang diberikan selama seminar.

Bangkalan, 10 September 2025

Tim Penguji

Ketua	: Eka Suci Daniyanti, S.KM,.M.PH	(.....)
Anggota 1	: Nailufar Firdaus, S.ST,.M.AP,.M.Kes	(.....)
Anggota 2	: Enggal Sari Maduratna,S,ST,.M,AP,.M.Kes	(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Kesehatan
Universitas Noor Huda Mustofa

Enggal Sari Maduratna,S,ST,.M,AP,.M.Kes
NIDN. 0707028903

ABSTRAK

Nama :Mohammad abu tholib	Dosen Pembimbing
NIM : 21170010003 S.ST.,M.AP.,M.KES	Enggal Sari Maduratna
Program :S1 Asministrasi Kesehatan	NIDN. 0707028903

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU ANNA MEDIKA MADURA

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan hasil dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sehingga kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Berdasarkan hasil Studi Pendahuluan, Jumlah kunjungan pasien di IGD 1 tahun terakhir sebanyak 5103. Dari hasil 10 pasien rawat jalan yang telah mengisi kuesioner mengenai kepuasan pasien didapatkan 40% pasien puas terhadap petugas IGD dan 60% responden tidak puas terhadap fasilitas yang ada di IGD dan waktu tanggap yang masih kurang cepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSU Anna Medika Madura.

Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah sampel sebanyak 138 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Anna Medika Madura pada bulan Mei 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan univariat dengan table distribusi frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas, khususnya pada dimensi assurance (89,1%) dan empathy (85,5%). Dimensi tangible dan reliability menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya sebanyak (39.1%).

Kepuasan pasien di IGD RSU Anna Medika Madura dipengaruhi oleh kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability, di mana kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan menentukan tingkat kepuasan; pasien dengan pendidikan rendah cenderung lebih mudah merasa puas, dan peningkatan pada kelima aspek tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran terhadap karyawan RSU Anna Medika Madura sehingga bisa meningkatkan kepuasan pasien dalam lima dimensi sehingga hal tersebut dapat meningkatkan mutu dari kualitas pelayanan di RSU Anna Medika Madura.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan

Name :Mohammad abu tholib NIM : 21170010003 S.ST.,M.AP.,M.KES Program : <i>SI Health Administration</i>	Advisor Enggal Sari Maduratna NIDN. 0707028903
<i>ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS THE QUALITY OF OUTPATIENT SERVICES</i>	
<i>ABSTRAK</i> <i>Patient satisfaction is the result of the service process felt by the patient, so that patient satisfaction can be used to assess the quality of service received by the patient. Based on the results of the Preliminary Study, the number of patient visits in the emergency room in the last 1 year is 5103. From the results of 10 outpatients who have filled out a questionnaire about patient satisfaction, 40% of patients were satisfied with the emergency room staff and 60% of respondents were not satisfied with the facilities in the emergency room and the response time was still not fast. This research aims to analyze patient satisfaction with the quality of outpatient services at RSU Anna Medika Madura</i> <i>The research uses quantitative descriptive design with a cross-sectional approach. The sample number of 138 respondents was selected using the accidental sampling technique. This research was conducted at Anna Medika Masura Hospital in May 2025. Data collection is done through a questionnaire. Data analysis using Spearman Rank</i> <i>Research results show that most patients feel very satisfied, especially in the dimensions of assurance (89,1%) and empathy (85,5%). The tangible and reliability dimensions show a relatively lower level of satisfaction compared to other dimensions as much as (39.1%).</i> <i>Patient satisfaction at IGD RSU Anna Medika Madura is influenced by the quality of service based on five main dimensions, namely responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability, where the compatibility between expectations and service performance determines the level of satisfaction; patients with low education tend to feel more easily satisfied, and improvement in these five aspects can increase overall patient satisfaction.</i> <i>This research is expected to increase awareness of RSU Anna Medika Madura employees so that it can increase patient satisfaction in five dimensions so that it can improve the quality of service at RSU Anna Medika Madura.</i> <i>Keywords: Patient satisfaction, outpatient services</i>	

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat-Nya dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Anna Medika Madura”** sebagai persyaratan dalam menyelesaikan program studi Administrasi kesehatan Universitas Noor Husada Mustofa Bangkalan.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari adanya kekurangan dan keterbatasan, namun berkat bantuan serta bimbingan dan dorongan dari semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. M. Hasinuddin, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku ketua Universitas Noor Husada Mustofa yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Universitas Noor Husada Mustofa.
2. Enggal Sari Maduratna, S.ST., M.AP., M.Kes, selaku ketua Program Studi Adminkes Universitas Noor Husada Mustofa sekaligus pembimbing yang telah sabar, meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Eka suci daniyanti, S.KM., M.PH selaku penguji pertama yang telah memberikan saran, masukan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Nailufar Firdaus, S.ST., M.AP., M.Kes selaku penguji kedua yang telah memberikan saran, masukan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf Universitas Noor Husada Mustofa yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis pada khususnya.

Bangkalan, 1 Agustus 2025

Peneliti

Mohammad Abu Tholib
NIM.21170010003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.5.1 Tujuan Umum.....	3
1.5.2 Tujuan Khusus.....	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.6.1 Manfaat Teoritis	4
1.6.2 Manfaat Praktis	4
1.7 Penelitian Terdahulu	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1Konsep Dasar Kepuasan Pasien	8
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien	8
2.1.2 Faktor-faktor Kepuasan Pasien.....	9
2.1.3 Aspek-aspek kepuasan pasien	12
2.1.4 Indikator kepuasan pasien	13
2.1.5 Manfaat pengukuran kepuasan pasien	15
2.1.6 Dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien	15
2.1.7 Dimensi kepuasan pasien	17
2.1.8 Faktor penyebab rasa tidak puas.....	19
2.2Konsep Dasar Pelayanan Rawat Jalan	19
2.2.1 Definisi.....	19
2.2.2 Jenis pelayanan di rumah sakit	19
2.2.3 Penerimaan pasien rawat jalan	20
2.3Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan	21

2.4 Kerangka Konsep.....	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Identifikasi Variabel.....	24
3.3 Variabel Independent (Bebas)	25
3.4 Definisi Operasional.....	25
3.5 Desain Sampling.....	26
3.5.1 Populasi.....	26
3.5.2 Sampel.....	27
3.5.3 Besar Sampel.....	27
3.5.4 Teknik Sampling	28
3.6 Tempat Dan Waktu Penelitian	29
3.6.1 Tempat Penelitian	29
3.6.2 Waktu Penelitian	29
3.7 Alat Pengumpulan Data	29
3.8 Validitas Dan Reabilitas.....	30
3.8.1 Uji Validitas.....	30
3.8.2 Uji Reabilitas.....	30
3.9 Etika Penelitian	30
3.9.1 Nilai Sosial	30
3.9.2 Nilai Ilmiah	31
3.9.3 Pemerataan Beban Dan Manfaat	31
3.9.4 Potensi Manfaat Dan Resiko	32
3.9.5 Bujukan / Eksploitasi (Undak)	33
3.9.6 Rahasia / <i>Privasi</i>	33
3.9.7 Informed Consent.....	34
3.10 Cara Pengumpulan Data	31
3.11 Pengolahan Data.....	34
3.11.1 Pemeriksaan Data (<i>Editing</i>)	34
3.11.2 Pemberian Skor (<i>Scoring</i>)	34
3.11.3 Pemberian Kode (<i>Coding</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.11.4 Tabulasi (<i>Tabulating</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.12 Analisa Data.....	35
3.12.1 Analisa Univariat.....	35
3.12.2 Analisa Bivariat.....	Error! Bookmark not defined.
3.13 Kerangka Kerja.....	36
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN.....	37
4.1 Data Umum.....	37
4.1.1 Karakteristik Frekuensi Berdasarkan Data Demografi	37
4.2 Data Khusus	38
4.2.1 Distribusi Berdasarkan Kepuasan.....	38

BAB V.....	40
PEMBAHASAN	40
5.1 Gambaran tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Anna Medika Madura	40
5.2 Gambaran Kepuasan pasien pada aspek Responsiveness ... Error! Bookmark not defined.	
5.3 Gambaran Kepuasan pasien pada aspek Assurance.....	41
5.4 Gambaran Kepuasan pasien pada aspek Tangible.....	42
5.5 Gambaran Kepuasan pasien pada aspek Emphaty.....	43
5.6 Gambaran Kepuasan pasien pada aspek Reliability	45
BAB VI	47
KESIMPULAN.....	47
6.1 KESIMPULAN.....	47
6.2 SARAN.....	47
6.2.1 Saran Teoritis.....	47
6.2.2 Saran Praktis	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	25
Tabel 3. 2 Interval koefisien korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi berdasarkan umur	37
Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan	37
Tabel 4. 3 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Responsiveness	38
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Assurance	38
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tangible	39
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Emphaty	39
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Reliability	39
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.....	23
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden	53
Lampiran 2 Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden.....	54
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan	55
Lampiran 4 Blueprint Kuesioner Kepuasan	57
Lampiran 5 SOP Alur pelayanan Poli.....	59
Lampiran 6 Data Umum Responden.....	60
Lampiran 7 Tabel Hasil Penjumlahan Kuisisioner	63
Lampiran 8 Dokumentasi penelitian	72
Lampiran 9 Surat Penelitian.....	74
Lampiran 10 Surat Pernyataan Kelaikan Etik Penelitian	75
Lampiran 11 Surat Studi Pendahuluan.....	75
Lampiran 12 Lembar Revisi Proposal.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan hasil dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sehingga kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterima oleh pasien (Yuliani et al., 2022). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang berlaku (Pohan, 2017 dalam Ahmad & Napitupulu, 2021).

Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% (Kemenkes RI, 2016 dalam Munawwaroh & Indrawati, 2022). Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019 dalam (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Berdasarkan hasil Studi Pendahuluan, Jumlah kunjungan pasien di Poli 1 tahun terakhir sebanyak 5103, data 3 bulan terakhir yaitu di bulan Oktober sebanyak 433 pasien, bulan November sebanyak 438 pasien dan bulan Desember sebanyak 489 pasien. Dari hasil 10 pasien rawat jalan yang telah mengisi kuesioner mengenai kepuasan pasien didapatkan 40% pasien puas terhadap petugas Poli yang tanggap dalam memberikan tindakan ke

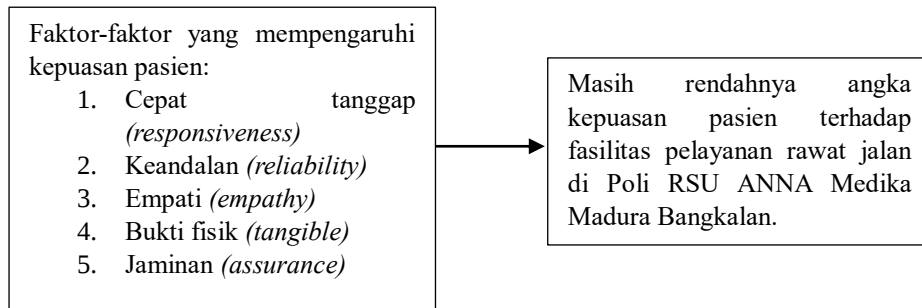
pasien yang datang tanpa melihat status pangkat pasien sekaligus terkait pemberian informasi dan fasilitas yang ada di Poli. 60% responden tidak puas terhadap fasilitas yang ada di Poli dan waktu tanggap yang masih kurang cepat. Hasil kesimpulan kepuasan pasien yang dilakukan langsung di RSUD Anna Medika Madura kabupaten Bangkalan didapatkan masih banyak yang tidak puas dengan Fasilitas yang ada di Poli dan pelayanan tidak tanggap yang diberikan oleh perawat.

Adapun Faktor-faktor yang dapat memengaruhi menurut (Muninjaya 2011, dalam Camala et al., 2022) yaitu: cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*). Kepuasan pasien memiliki dampak dalam pemasaran pelayanan kesehatan, menciptakan citra positif tentang rumah sakit dan memengaruhi jumlah kunjungan pasien (Ningsih & Suryani, 2023). Pelayanan kesehatan yang optimal yang diberikan oleh perawat akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap jasa pelayanan yang diberikan dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak optimal akan memberikan dampak pada angka kunjungan, dan menimbulkan kerugian baik terhadap pasien maupun terhadap tempat pemberi pelayanan (Iakmi, 2023).

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dijabarkan diatas sehingga membuat peneliti disini tertarik tentunya dalam melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan karna Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Service Quality, adalah salah satu metode yang digunakan menilai kepuasan pasien, metode

ini digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi mutu, diantaranya: keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Nuraini et al., 2021 dalam (Danianti, 2024).

1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah

Sumber: (Camala et al., 2022).

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini hanya fokus pada kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD ANNA Medika.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD ANNA Medika Madura Bangkalan?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di RSUD ANNA Medika Madura Bangkalan.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini:

- a. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan pada aspek *responsiveness*
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan pada aspek *assurance*
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan pada aspek *tangible*
- d. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan pada aspek *emphaty*
- e. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan pada aspek *reliability*

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada dimensi mutu pelayanan kesehatan di RSUD ANNA Medika. Penelitian ini juga digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini untuk mengembangkan kemampuan, menambah pengetahuan serta melatih keterampilan berfikir kritis dan melakukan pemecahan masalah.

b. Bagi tempat penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan, perbaikan dan peningkatan layanan serta dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu layanan di rumah sakit.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan bisa sebagai sumber informasi yang mudah dipahami dan membawa dampak positif dengan peningkatan pemberian pelayanan juga dapat meningkatkan kunjungan pasien.

1.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Judul Penelitian	Penulis & Tahun Penelitian	Variabel	Desain Penelitian	Hasil
1	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa	Risnati Malinda, Maya Sari, 2020	Variabel independen: kepuasan pasien Variabel dependen: Pelayanan rawat jalan	Cross Sectional	Ada hubungan sikap tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di BLUD RSUD Kota Langsa dengan p-value (Continuity Correction) 0,000 (p
2	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep	Alissa Ikrima Munawwaroh, Fitri Indrawat, 2022	Variabel independen: kepuasan pasien Variabel dependen: Pelayanan rawat jalan	Cross sectional	Berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu empati, pelayanan dan pendaftaran, akses informasi, pelayanan selama pandemi
3	Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara	Muhammad Ikhsan Akbar, La Ode Ali Imran Ahmad, 2020	Variabel independen: tingkat kepuasan pasien rawat jalan Variabel dependen: Pelayanan	Deskriptif	Kecepatan mendapatkan pelayanan di RSUD Kabupaten Buton Utara sudah baik, namun beberapa responden rawat jalan menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan rumah sakit karna waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan lama
4	Analisis Kepuasan Pasien Rawat jalan	Ani Nuraini, Ida Nurmawati,	Kepuasan Pasien Rawat jalan	Kuantitatif	Pasien puas terhadap layanan

NO	Judul Penelitian	Penulis & Tahun Penelitian	Variabel	Desain Penelitian	Hasil
	Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo	Rossalina Adi Wijayanti, Ervina Rachmawati, 2021			puskesmas dengan persentase pada dimensi reability 89,6%, dimensi tangible 86,3%, dimensi responsiveness 69,7%, dimensi assurance 68,2% dan dimensi empathy 74,1%
5	Analisis Kepuasan Pasien Rawat jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko	Greedy Cendi Elsa Bunet, Widya Astuty Lolo, Erladys M. Rumondor, 2020	Variabel independen: kepuasan pasien rawat jalan Variabel dependen: mutu pelayanan	Deskriptif	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tanawangko terdapat pada rentan negatif yang artinya pasien tidak puas. Kenyataan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan harapan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Kepuasan Pasien

2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah harapan yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Selain itu kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat adanya kinerja layanan kesehatan yang didaporkannya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Tingkat kepuasan setiap pasien berbeda-beda, tergantung situasi dan kondisi yang dihadapinya. Ada beberapa orang yang cepat merasa puas dan ada pula yang memiliki persepsi cukup tinggi tentang kepuasan di dalam dirinya, sehingga orang atau pasien tersebut sulit merasakan puas (Ii et al., 2023).

Pasien merupakan fokus utama dalam pelayanan kesehatan dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Wowor, Rumayar and Maramis, 2019 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dalam hal ini dimaknai sebagai bentuk pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pasien atau yang dikenal dengan *patient centered care*. Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau

pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2004:88 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Kotler (2000) dalam Asmuji (2014) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi suatu produk yang dibeli harapan dari pembelian tersebut. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari yang diharapkan. Dengan demikian, mereka akan menggunakan Kembali jasa pelayanan yang pernah diterima (Vanchapo & Magrifoh, 2022).

2.1.2 Faktor-faktor Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008:6 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas
- b. Mutu pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Menurut (Sangadji & Sopiah, 2013 dalam (Ii et al., 2023), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain :

1. Karakteristik pasien Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang mempunyai ciri-ciri seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain lain

Adapun karakteristik yang spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Umur

Penelitian yang dilakukan WHO di 9 negara berkembang telah menyimpulkan bahwa populasi terbanyak yang menggunakan sarana pelayanan Kesehatan adalah kelompok umur lima tahun (balita) dan kelompok umur 30-35 tahun. Masyarakat yang berobat ke pelayanan kesehatan sebagian masyarakat rentan yaitu balita, ibu hamil, dan usia lanjut. Sedangkan masyarakat yang berkunjung ke

pelayanan kesehatan dalam arti mengantarkan kebanyakan umur produktif (15-55 tahun).

b. Jenis kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seorang itu dilahirkan. Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih mendetail, sementara laki-laki mereka cenderung cuek. Perempuan lebih peka karena biasanya lebih sensitif daripada laki-laki dalam merasakan suatu keadaan atau melihat dari perilaku petugas yang tidak sesuai (Yulandasari et al., 2020 dalam (Ii et al., 2023).

c. Pendidikan

Seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dapat memberikan rasa puas atau tidak. Seseorang dengan pendidikan lebih rendah mempengaruhi seseorang dalam bertindak mencaei tempat pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan pasien maka semakin tinggi pula keinginan, harapan, dan kepercayaan dari pasien yang dilakukan oleh petugas kesehatan (Yulandasari et al., 2020 dalam Ii et al., 2023).

d. Pekerjaan

Seseorang yang bekerja pada umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan,

pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan. Seseorang yang tidak bekerja pada umumnya tidak memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan, selama dapat kembali sembuh dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pasien akan kembali untuk berobat di tempat tersebut (Anfal, 2020 dalam Ii et al., 2023).

2. Sarana Fisik Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai, dan saran komunikasi.
3. Jaminan Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.
4. Kepedulian Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
5. Keandalan Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan

2.1.3 Aspek-aspek kepuasan pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan, dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat. Menurut Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono, 2012), aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan, yaitu di mana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.

- b. Kesesuaian, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga
- c. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- d. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan (Maila, 2021).

Selain itu menurut Krowinski (dalam Suryawati, 2014), terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu:

- a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi. Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan, dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan Kesehatan (Maila, 2021).

2.1.4 Indikator kepuasan pasien

Ada beberapa pakar yang menganggap bahwa kepuasan pasien dan kepuasan penyelenggara sebagai aspek psikososial dari keefektifan layanan kesehatan dan para pakar mengusulkan beberapa indikator sebagai perangkat pengukurannya. Indikator tersebut antara lain, kepuasan pasien dan kepuasan penyelenggara. Kepuasan pasien menurut (Pohan, 2015 dalam

Vanchapo & Magrifoh, 2022), dapat diukur dengan indicator kepuasan pasien sebagai berikut :

- a. Kepuasan Terhadap Akses Layanan Kesehatan Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan yang dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
- b. Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Kesehatan Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan yang dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan Kesehatan
- c. Kepuasan Terhadap Layanan Kesehatan, termasuk hubungan antar manusia Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas menurut penilaian pasien. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.
- d. Kepuasan Terhadap System Layanan Kesehatan Kepuasan terhadap system layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan

lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan (Vanchapo & Magrifoh, 2022).

2.1.5 Manfaat pengukuran kepuasan pasien

Menurut Azwar (2006:104 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022), di dalam situasi rumah sakit yang mengutamakan pihak yang dilayani, karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain sebagai berikut :

- a. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan puskesmas.
- b. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain.
- c. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi.
- d. Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.
- e. Didalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien.

2.1.6 Dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien

Menurut (Muninjaya, 2015 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022) ada lima dimensi mutu pelayanan kesehatan terdiri dari Tangibles (tampilan

fisik layanan), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan dalam memberikan layanan), Assurance (jaminan layanan), dan Emphaty (memahami keinginan pelanggan). Dimensi – dimensi ini dapat digunakan untuk penilaian suatu pelayanan dipuskesmas. Sehubungan dengan proses pemberian pelayanan, maka terdapat beberapa dimensi atau ukuran yang dapat dilihat melalui kacamata mutu. Ukuran-ukuran inilah yang kemudian menjadi karakteristik dari mutu pelayanan, yaitu :

- a. Reliabilitas (reliability), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.
- b. Daya Tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (assurance), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguan.
- d. Empati (empathy), dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.
- e. Bukti fisik atau bukti langsung (tangible), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan

Tangibles dalam model SERVQUAL merujuk pada aspek fisik dan material dari layanan yang dapat diamati oleh pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) , dimensi ini mencakup:

Fasilitas fisik: Kondisi dan penampilan gedung, ruang tunggu, dan area layanan lainnya.

- a. Peralatan: Ketersediaan dan modernitas peralatan yang digunakan dalam penyediaan layanan.
- b. Personel: Penampilan dan profesionalisme staf yang berinteraksi dengan pelanggan.
- c. Materi komunikasi: Kualitas dan kejelasan materi informasi yang diberikan kepada pelanggan, seperti brosur atau panduan.

Dimensi "Tangibles" ini penting karena memberikan kesan pertama kepada pelanggan dan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Penelitian terbaru juga menekankan pentingnya aspek ini dalam berbagai konteks layanan.

2.1.7 Dimensi kepuasan pasien

Dimensi kepuasan yang dirasakan seseorang sangat bervariasi sekali, namun secara umum dimensi dari kepuasan sebagaimana yang didefinisikan di atas mencakup hal-hal seperti kemampuan yang mengacu hanya pada penerapan standar kode etik profesi. Ukuran-ukuran yang digunakan untuk menilai pemikiran seseorang terhadap kepuasan yang diperolehnya mencakup hubungan petugas dan pasien (relationship), kenyamanan pelayanan (amenities), kebebasan melakukan pilihan (choice), pengetahuan dan kompetensi teknis (scientific knowledge and technical skill), efektifitas

pelayanan (effectivess) dan keamanan tindakan (safety). Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau ditetapkan, yang didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan (available), kewajaran pelayanan kesehatan (appropriate), kesinambungan pelayanan kesehatan (continue), penerimaan pelayanan kesehatan (acceptable), ketercapaian pelayanan kesehatan (accessible), keterjangkauan pelayanan kesehatan (affordable), efisiensi pelayanan kesehatan (efficient) dan mutu pelayanan kesehatan (quality) (Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Ada 4 langkah untuk menentukan dimensi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan pelanggan
2. Meminta pelanggan untuk menilai produk atau jasa berdasar item yang spesifik
3. Meminta pelanggan untuk menilai produk atau jasa pesaing berdasar item spesifik yang sama.
4. Meminta pelanggan untuk menentukan dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan (Vanchapo & Magrifoh, 2022).

2.1.8 Faktor penyebab rasa tidak puas

Menurut Rangkuti (2003) dalam Nursalam (2016), ada enam faktor menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap produk yaitu:

1. Tidak sesuai harapan dan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personel kurang memuaskan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang
5. Cost terlalu tinggi, karan jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
6. Promosi harga tidak sesuai (Vanchapo & Magrifoh, 2022).

2.2 Konsep Dasar Pelayanan Rawat Jalan

2.2.1 Definisi

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang (pasien) yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitas medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang inap (Menkes RI, 2008 dalam Ii et al., 2023). Bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan rumah sakit (hospital based ambulatory care) (Ii et al., 2023).

2.2.2 Jenis pelayanan di rumah sakit

Jenis pelayanan rawat jalan di rumah sakit secara umum dibedakan atas 4 macam, yaitu:

1. Pelayanan gawat darurat (emergency services) yaitu untuk menangani pasien yang membutuhkan pertolongan secara mendadak.

2. Pelayanan rawat jalan paripurna (comprehensive hospital outpatient services) yaitu yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.
3. Pelayanan rujukan (referral services) yaitu hanya melayani pasien-pasien rujukan oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
4. Pelayanan bedah jalan (ambulatori surgery services) yaitu memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama (Ii et al., 2023).

2.2.3 Penerimaan pasien rawat jalan

Tempat penerimaan pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien ditempat pendaftaran (TPPRJ). Baik buruknya mutu pelayanan akan dinilai meliputi kecepatan, ketetapan, kelengkapan dan kejelasan informasi, kenyamanan ruang tunggu (Sudra, 2013 dalam Ii et al., 2023).

Prosedur penerimaan pasien dapat disesuaikan dengan masing masing sistem rumah sakit. Dilihat dari jenis kedatangan pasien dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pasien Baru Pasien baru adalah pasien yang baru pertama kali datang ke rumah sakit untuk keperluan mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap

pasien baru diterima di Tempat Penerimaan Pasien (TPP) dan akan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan informasi mengenai data identitas sosial pasien yang harus diisi dengan formulir ringkasan riwayat klinik (Rina, 2019 dalam Li et al., 2023).

2. Pasien Lama Pasien lama adalah pasien yang sebelumnya sudah pernah berobat atau datang kembali ke rumah sakit.

Tujuan pelayanan rawat jalan diantaranya adalah untuk memberikan konsultasi kepada pasien yang memerlukan pendapat dari seorang dokter spesialis, dengan tindakan pengobatan atau tidak dan untuk menyediakan tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diizinkan pulang tetapi masih harus dikontrol kondisi kesehatannya. Rawat jalan hendaknya memiliki lingkungan untuk diperhatikan karena dari rawat jalan lah pasien mendapatkan kesan pertama mengenai rumah sakit tersebut. Lingkungan rawat jalan yang baik hendaknya cukup luas dan memiliki sirkulasi udara yang lancar, tempat duduk yang nyaman, perabotan yang menarik dan tidak terdapat suara-suara yang mengganggu. Diharapkan petugas yang berada di rawat jalan menunjukkan sikap empati nya (Li et al., 2023).

2.3 Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan

Menurut Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2016), dimensi kepuasan pasien dapat dilihat dari 5 aspek yaitu, reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangibles (kenyataan), empathy (empati) dan responsiveness (tanggung jawab), jika 5 dimensi tersebut dapat terpenuhi maka kepuasan pasien akan meningkat (Budiman et al., 2021).

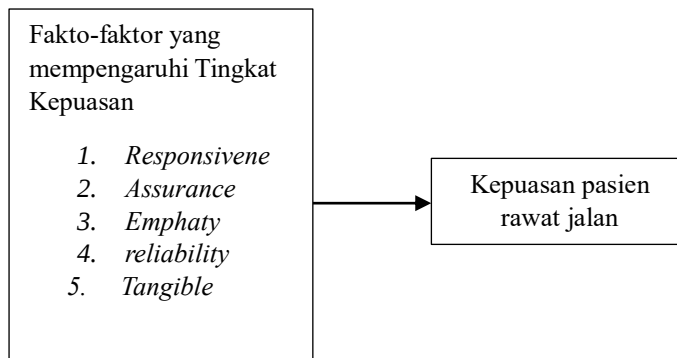
Hasil Uji Chi-Square, menyebutkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan. Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan harapan pelanggan dapat dipenuhi, maka pelanggan akan puas. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien adalah karena kepuasan pasien merupakan salah indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi. Pasien yang tidak puas akan mengeluhkan dan tidak akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang sama (Budiman et al., 2021).

Adapun hasil penelitian menurut (Gultom et al., 2022) mengatakan ada hubungan pelayanan bukti fisik/nyata (tangibles) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian menurut (Ramadhani, 2020) bahwa bukti fisik/nyata dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan. Berdasarkan analisis bukti fisik/nyata (tangibles) berhubungan dengan kepuasan pasien adalah tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih. Sedangkan bukti fisik/nyata (tangibles) tidak berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh Rumah Sakit tidak memiliki papan petunjuk yang jelas karena kurangnya ruangan poliklinik yang menyebabkan terjadinya penggunaan satu ruangan oleh beberapa dokter spesialis yang berbeda profesi sehingga pasien sering salah arah menuju lokasi poli klinik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putra, 2018) yang menyatakan pengaruh kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan (tangibles) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat

inap di RSUD Cut Meutia Aceh Utara dengan nilai $p = 0,004 < 0,05$ yang membahas tentang ketersediaan alat-alat yang canggih, suasana yang aman di lingkungan di rumah sakit, penampilan dokter dan perawat sewaktu bertemu dengan pasien yang sedang dirawat, penyediaan makanan yang sesuai dengan kebutuhan, dan tempat parkir yang memadai (Gultom et al., 2022).

2.4 Kerangka Konsep



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan

Sumber: *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dan (Muninjaya, 2015 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022)*

Keterangan:



: Diteliti

Penelitian ini menganalisis kepuasan pasien rawat jalan dengan menggunakan metode analitik deskriptif. Kualita pelayanan sebagai variable bebas terdiri atas lima dimensi (Responsivnes, assurance, empathy, tangible, realibility). Kesesuaian harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Apabila kualitas pelayanan dalam setiap dimensi baik, maka pasien cenderung merasa puas. Sebaliknya, bila pelayanan tidak sesuai harapan, maka pasien cenderung tidak puas.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran ilmu pengetahuan atau pemecahan suatu masalah (Notoatmodjo, 2018). Bab ini membahas desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, populasi dan sampel, waktu dan lokasi penelitian, alat pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, metode pengumpulan data, pengolahan data, kerangka kerja dan etika penelitian.

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah sebuah rencana, sebuah garis besar tentang bagaimana peneliti akan memahami bentuk hubungan antar variabel yang diteliti (Nursalam, 2015). Metode penelitian ini menggunakan penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menjelaskan situasi yang akan diteliti dalam bentuk angka angka yang bermakna (Moeljono & Daniyanti, 2024).

3.2 Identifikasi Variabel

Variabel adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain-lain). Variabel merupakan konsep dari berbagai level abstrak yang didefinisikan sebagai suatu fasilitas untuk pengukuran suatu penelitian. Konsep yang dituju dalam suatu penelitian

bersifat konkret dan secara langsung bisa diukur. Misalnya denyut jantung, hemoglobin, dan pernafasan tiap menit. Sesuatu yang konkret tersebut bisa diartikan sebagai suatu variabel dalam penelitian (Nursalam, 2015).

3.3 Variabel Independent (Bebas)

Variabel *independent* (Bebas) merupakan variabel yang memengaruhi atau nilainya menentukan variable lain (Nursalam, 2015).

Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan. Karakteristik yang dapat diamati (diukur) itulah yang merupakan kunci definisi operasional. Dapat diamati artinya memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena yang kemudian dapat diulangi lagi oleh orang lain (Nursalam, 2017).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Skala	Hasil ukur
(Tangible)	<i>Tangible</i> (bukti fisik), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan,	Kuesioner	Ordinal	Skor Kepuasan 1. Sangat puas 2. Puas 3. Kurang puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas
Reliabilitas	merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan tepat	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat puas 2. Puas 3. Kurang puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas

Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Skala	Hasil ukur
<i>responsiveness</i>	yaitu kemampuan staf RS untuk memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan pasien	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat puas 2. Puas 3. Kurang puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas
<i>assurance</i>	yaitu dapat merujuk pada keyakinan dan kepercayaan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan dan kemampuan RS dalam memberikan pelayanan yang aman dan terjamin	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat puas 2. Puas 3. Kurang puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas
<i>empathy</i>	yaitu kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya	Kuesioner	Ordinal	1. Sangat puas 2. Puas 3. Kurang puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas

3.5 Desain Sampling

3.5.1 Populasi

Populasi dalam penelitian adalah subjek (misalnya manusia; klien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Contoh: Semua klien yang telah menjalani operasi jantung di rumah sakit (Nursalam, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di poli rawat jalan sebanyak 453 pada bulan November sampai desember pasien rawat jalan di RSU ANNA Medika Madura Bangkalan selama dua bulan terakhir pada bulan november sampai desember 2024.

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan bagian populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling. Sedangkan sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi yang dapat mewakili populasi yang ada (Nursalam, 2017). Pada penelitian ini sampel diambil dari seluruh populasi pasien yang berobat di poli rawat jalan RSUD ANNA Medika Madura Bangkalan.

a. Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2017).

Kriteria inklusi penelitian ini antara lain:

- 1) Responden berumur ≥ 18 tahun
- 2) Responden bisa berkomunikasi, menulis dan membaca dengan baik
- 3) Bersedia menjadi responden
- 4) Pernah berkunjung di RSUD Anna Medika

b. Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi karena berbagai sebab (Nursalam, 2015). Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Responden tidak bisa menggerakkan tubuh dengan baik

3.5.3 Besar Sampel

Besar sampel adalah jumlah individual atau unit yang dari suatu populasi untuk di ikut sertakan dalam penelitian. Besar sampel penting dalam penelitian mempengaruhi validitas hasil penelitian. Besar sampel dapat di tentukan dengan berbagai rumus.

Dalam penelitian ini untuk menentukan besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 1 - \alpha/2 p (1-p)^N}{d^2 (N - 1) + Z^2 1 - \alpha/2 p (1-p)}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel minimal yang diperlukan

N : Perkiraan besar populasi

Z : Nilai Standar normal ukuran $\alpha = 0,05$ (1,96)

p : Perkiraan proporsi, jika tidak diketahui dianggap 50%

q : 1-p (100%-p)

d : Tingkat kesalahan yang dipilih (d=0,05)

Sehingga di peroleh :

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2 1 - \alpha/2 p (1-p)^N}{d^2 (N - 1) + Z^2 1 - \alpha/2 p (1-p)} \\ n &= \frac{1,96^2 1 - 0,5 (1-0,5). 453}{0,05^2 (453 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5(1-0,5)} \\ n &= \frac{3,84 \cdot 0,5(0,5). 453}{0,0025(452) + 3,84 \cdot 0,25} \\ n &= \frac{434,8}{3,15} \\ n &= 138 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas maka total sampel yang di butuhkan dalam penelitian ini yaitu sejumlah 138 responden.

3.5.4 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel, agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subjek penelitian (Nursalam, 2017). Dalam penelitian

ini menggunakan teknik *Non probability sampling* dengan metode *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampling berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Nursalam, 2017).

3.6 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.6.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di RSUD ANNA Medika Madura, Jl. R.E Marthadinata, Rw 07, Mlajah, Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur.

3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei 2025

3.7 Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian. Langkah-langkah dalam pengumpulan data bergantung pada rancangan penelitian dan teknik instrumen yang digunakan (Nursalam, 2015). Dalam melakukan penelitian ini prosedur yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Instrumen untuk mengukur kepuasan pasien

Untuk alat ukur kepuasan pasien diukur menggunakan Kuisisioner Tertutup dengan berisikan 23 pernyataan. Dengan meliputi beberapa aspek yaitu, *Tangible, empathy, assurance, reliability* dan *responsiveness*.

b. Instrumen mengukur alur pelayanan

Dalam penelitian ini menggunakan Lemba Observer berupa SOP dengan meliputi aspek Penerimaan Triase, Pendaftaran registrasi, Pemeriksaan awal, Diagnostik, Perawatan darurat, Konsultasi, Pemantauan dan Informasi tindak lanjut

3.8 Validitas Dan Reabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Prinsip validitas adalah pengukuran dan pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data (Nursalam, 2017). Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan yaitu kuesioner kepuasan pasien tidak memerlukan uji validitas karena merupakan instrumen baku.

3.8.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan (Nursalam, 2017). Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan yaitu SOP alur pelayanan tidak memerlukan uji reabilitas karena merupakan instrumen baku.

3.9 Etika Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti berusaha untuk memperhatikan etika yang harus di patuhi dalam pelaksanaannya agar hak responden dapat terlindungi, mengingat bahwa penelitian akan berhubungan langsung dengan manusia. Penelitian ini dimulai dengan melakukan berbagai prosedur yang berhubungan dengan etika penelitian meliputi:

3.9.1 Nilai Sosial

Suatu penelitian dapat diterima apabila memenuhi standar nilai etis

apabila penelitian tidak hanya berdampak pada individual yang ikut serta tetapi juga masyarakat dimana penelitian dilakukan dan tahu kepada siapa hasil penelitian akan ditetapkan. Peneliti aktif melibatkan responden dalam pelaksanaannya termasuk proses mendapatkan persetujuan setelah penjelasan. Dalam hal ini nilai sosial yang diambil yaitu peneliti menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD ANNA Medika Madura Bangkalan.

3.9.2 Nilai Ilmiah

Suatu penelitian dapat diterima secara etis apabila berdasarkan pada metode ilmiah yang valid. Dengan kata lain, justifikasi etis melakukan penelitian yang mengikutsertakan manusia adalah adanya nilai ilmiah. Parameter ilmiah mengacu pada kemampuan penelitian untuk menghasilkan informasi yang valid dan handal, sesuai tujuan yang dinyatakan dalam protokol, dasar untuk penelitian selanjutnya dan data yang relevan untuk mengambil keputusan klinis, kesehatan dan kebijakan sosial atau alokasi sumber daya. Intinya adalah bahwa berbagai hal yang berkaitan dengan “desain ilmiah” yang menghasilkan informasi yang bermakna, bukan justru sebaliknya.

3.10 Cara Pengumpulan Data

Penelitian ini dilaksanakan setelah dilakukan uji layak etik pada KEPK STIKes Ngudia Husada Madura dan dinyatakan layak etik, serta mendapatkan surat permohonan penelitian dari institusi pendidikan Universitas Noor Huda Mustofa, peneliti mengajukan surat permohonan izin ke RSUD ANNA Medika Madura Bangkalan untuk mendapatkan persetujuan

sebagai tempat lokasi penelitian. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan dimana disetiap pertanyaan disediakan jawaban atau alternatif dan responden hanya menjawab yang sesuai dengan pendapatnya.

3.9.3 Pemerataan Beban Dan Manfaat

Penelitian dapat diterima secara etik bila resiko telah diminimalisir (baik dengan mencegah potensi-potensi merugikan dan meminimalisir dampak negatif yang mungkin terjadi) dan manfaat sumber penelitian harus lebih besar dibanding resiko. Selain itu juga memastikan bahwa manfaat dan beban disitribusikan merata, tidak ada status/tingkat kelompok dikenakan resiko/beban lebih berat. Dalam penelitian ini beban yang di terima oleh responden yaitu meluangkan waktu sekitar 10 menit untuk mengisi kuesioner yang di buat oleh peneliti dan manfaat yang di peroleh yaitu hasil dari penelitian tersebut menjadi masukan bagi perawat untuk memberikan informasi dan pelayanan terbaik untuk memberikan ilai kepuasan yang baik kepada pasien.

3.9.4 Potensi Manfaat Dan Resiko

Penelitian dapat diterima secara etik bila resiko telah diminimalisir (baik dengan mencegah potensi potensi merugikan dan meminimalisir dampak negatif yang mungkin terjadi) dan manfaat sumber penelitian harus lebih besar dibanding resiko. Selain itu juga memastikan bahwa manfaat dan beban disitribusikan merata, tidak ada status atau tingkat kelompok dikenakan resiko atau beban lebih berat.

Dalam penelitian ini Potensi manfaat dan resiko yaitu tidak ada resiko yang akan dialami individu yaitu responden meluangkan waktunya 10 menit untuk mengisi kuesioner yang di sediakan oleh peneliti. Manfaat yang di peroleh yaitu mendapatkan informasi terkait hasil dari penelitian bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan sangat penting untuk menghasilkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

3.9.5 Bujukan / Eksploitasi (Undak)

Dalam penelitian harus dihindari adanya kecurigaan atau klaim adanya “eksploitatif”, dan pentingnya aspek moral pada klaim tersebut. Klaim berkaitan dengan aspek manfaat dan bahaya (benefit and harm), kerentanan (*vulnerability*) dan persetujuan (*consent*).

3.9.6 Rahasia / Privasi

Kerahasiaan adalah menghormati usaha penyedia informasi tentang bagaimana informasi yang akan digunakan atau diungkapkan. Dengan demikian, kewajiban untuk menghormati kerahasiaan adalah berkaitan dengan bagaimana seseorang menepati janji. Hal ini penting untuk dicatat bahwa usaha untuk menjaga kerahasiaan tidak selalu secara eksplisit diberikan.

Pada penelitian ini, peneliti menjaga privasi responden dengan melindungi atau merahasiakan identitas klien dengan hanya menuliskan inisial saja, dan tidak menampilkan secara jelas gambar atau foto responden serta menjaga kerahasiaan.

3.9.7 Informed Consent

Informed Consent merupakan bentuk persetujuan antar peneliti dengan responden peneliti dengan memberikan lembar persetujuan (Nursalam, 2015). Suatu penelitian dapat diterima apabila memenuhi standar *informed Consent*, yaitu terdapat lembar *informed consent* dengan penjelasan yang akan disampaikan kepada partisipan, terdapat proses persetujuan, terdapat rincian isi naskah, dan menggunakan Bahasa yang mudah dipahami. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan dan meminta pasien mengisi lembar persetujuan menjadi responden.

3.11 Pengolahan Data

3.11.1 Pemeriksaan Data (*Editing*)

Merupakan tahap pemilihan dan pemeriksaan kembali kelengkapan data-data yang diperoleh untuk pengelompokan dan penyusunan data. Pengelompokan data bertujuan untuk memudahkan pengolahan data. Dalam penelitian ini, editing dilakukan dengan memeriksa kuesioner yang telah diisi oleh responden.

3.11.2 Pemberian Skor (*Scoring*)

Scoring adalah memberikan penilaian terhadap item-item yang perlu diberi penilaian atau skor terhadap hasil pengisian kuesioner pada responden.

a. Kuisisioner Variabel kepuasan

Terdapat 18 pernyataan

Skala pernyataan positif :

a) Sangat setuju 5

- | | |
|------------------|---|
| b) Setuju | 4 |
| c) Cukup setuju | 3 |
| d) Kurang setuju | 2 |
| e) Sangat setuju | 1 |

Kriteria:

- | | |
|----------------------|---------|
| a) Sangat puas | : >66 |
| b) Puas | : 51-66 |
| c) Kurang puas | : 50 |
| d) Tidak puas | : 40-49 |
| e) Sangat tidak puas | : <40 |

3.12 Analisa Data

Dalam penelitian ini melakukan distribusi frekuensi dengan menggunakan analisis deskriptif yaitu variabel independen *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dan variabel Dependen Kepuasan pengguna.

3.12.1 Analisa Univariat

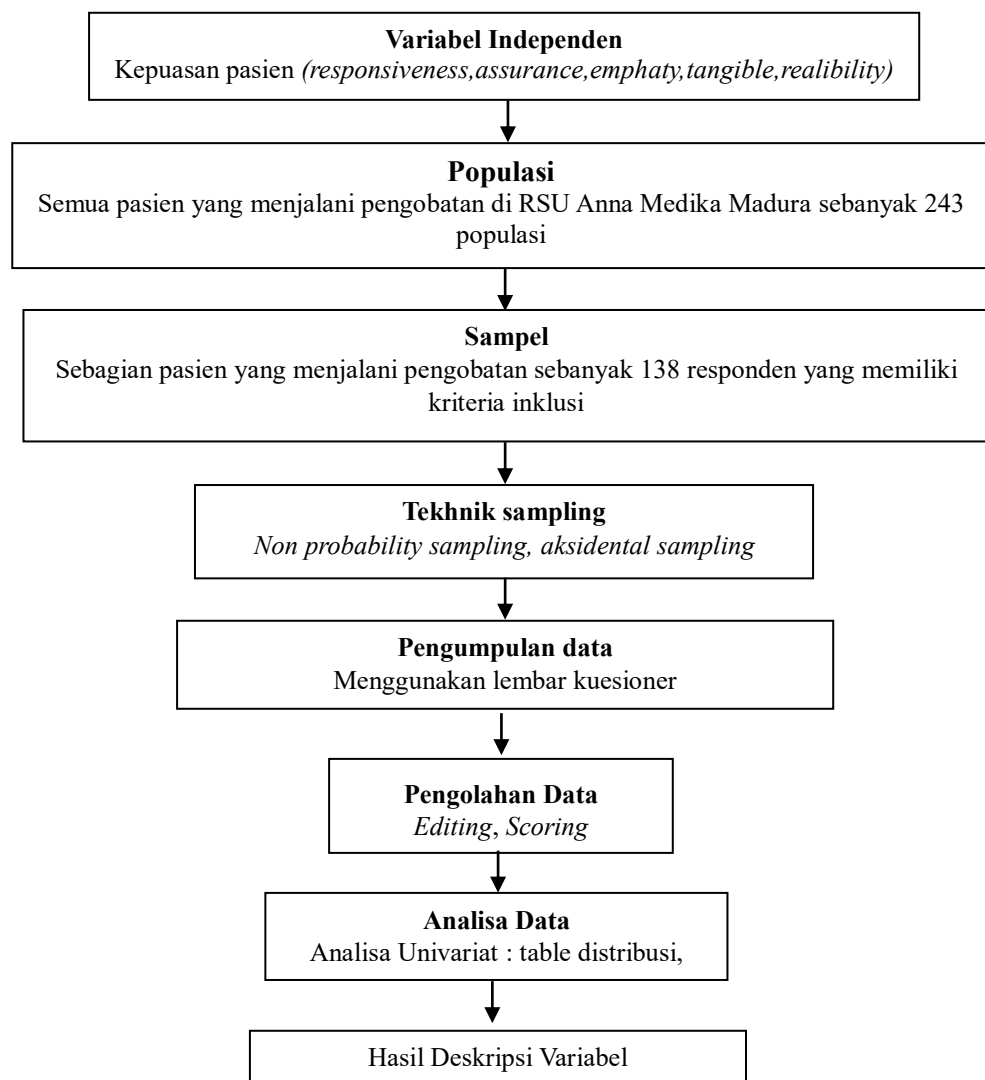
Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan dari variabel terikat dan variabel bebas bisa dalam bentuk tabel maupun grafik (Kartini, 2022). Dalam penelitian ini Untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSU Anna Medika Madura.

Dalam kegiatan ini peneliti melakukan distribusi frekuensi dengan menggunakan analisa univariat yaitu mendeskripsikan variabel independen (bebas) yaitu kepuasan pasien dan variabel dependen (terikat) yaitu

pelayanan rawat jalan.

3.13 Kerangka Kerja

Kerangka kerja adalah sebuah strukrur yang digunakan untuk mengonseptualisasikan suatu sistem (Nursalam, 2017).



Gambar 3. 1 Kerangka Kerja

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Data Umum

4.1.1 Karakteristik Frekuensi Berdasarkan Data Demografi

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
>65 tahun (Manula)	0	0
56-65 tahun (Lansia akhir)	1	7.0
46-55 tahun (Lansia awal)	7	5.1
36-45 tahun (Dewasa akhir)	45	32.6
26-35 tahun (Dewasa awal)	63	45.7
17-25 tahun (Remaja Akhir)	22	15.9
Total:	138	100

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa hampir setengahnya dari pasien memiliki rentang usia 26 – 35 tahun (dewasa awal) sebanyak 63 (45.7%) pasien.

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
Pendidikan dasar (SD)	76	55.1
Pendidikan menengah (SMP & SMA)	37	26.8
Pendidikan tinggi (diploma, sarjana, magister)	25	18.1
Total:	138	100

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar dari pasien memiliki Pendidikan dasar SD dan SMP sebanyak 76 (55.1%) pasien.

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki – laki	65	47.1
Perempuan	73	52.9
Total	138	100

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar dari pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 73 (52.9%) pasien.

4.2 Data Khusus

4.2.1 Distribusi kepuasan

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Responsiveness*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat puas	85	61.6
Puas	20	14.5
Kurang puas	9	6.5
Tidak puas	2	1.4
Sangat tidak puas	22	15.9
Total	138	100%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar dari pasien yaitu memiliki tingkat kepuasan sangat puas berdasarkan aspek *responsiveness* sebanyak 85 (61.6%) pasien.

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Assurance*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat puas	123	89.1
Puas	2	1.4
Kurang puas	0	0
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	13	9.4
Total	138	100%

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa hampir seluruh dari pasien yaitu memiliki tingkat kepuasan sangat puas berdasarkan aspek *assurance* sebanyak 123 (89.1%) pasien.

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Tangible*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat puas	64	46.4
Puas	43	31.2
Kurang puas	10	7.2
Tidak puas	4	2.9
Sangat tidak puas	17	12.3
Total	138	100%

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa hampir setengahnya dari pasien yaitu memiliki tingkat kepuasan sangat puas berdasarkan aspek *tangible* sebanyak 64 (46.4%) pasien.

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Emphaty*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat puas	118	85.5
Puas	6	4.3
Kurang puas	2	1.4
Tidak puas	7	5.1
Sangat tidak puas	5	3.6
Total	138	100%

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa hampir seluruh dari pasien yaitu memiliki tingkat kepuasan sangat puas berdasarkan aspek *empathy* sebanyak 118 (85.5%) pasien.

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Reliability*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat puas	54	39.1
Puas	50	36.2
Kurang puas	12	8.7
Tidak puas	1	7
Sangat tidak puas	21	15.2
Total	138	100%

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa hampir setengah dari pasien yaitu memiliki tingkat kepuasan sangat puas berdasarkan aspek *reliability* sebanyak 54 (39.1%) pasien.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Gambaran tingkat kepuasan pasien pada aspek *responsiveness*

Tingkat kepuasan pasien di Poli RSUD Anna Medika Madura pada aspek *responsiveness* sebagian besar (61,6%) sangat puas terhadap pelayanan petugas poli yang tangggap dalam membantu pasien datang, memberikan jawaban terkait tindakan yang diberikan, memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Adolph (2023), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan keperawatan. Kepuasan tersebut muncul karena pelayanan yang diberikan perawat bersifat responsif, cepat, serta mudah dipahami, sehingga sesuai dengan harapan keluarga pasien.

Menurut (Imran et al., 2021) pada kualitas pelayan dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien membuktikan bahwa kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Dimana semakin tinggi dimensi keandalan

yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Dimensi keandalan ini penting untuk mencapai kepuasan pasien.

Ketanggapan petugas dalam pemberian pelayanan di fasilitas kesehatan sangat berdampak kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien atau masyarakat. Ketanggapan atau *responsiveness* merupakan salah satu dimensi penting dari kualitas pelayanan dengan menilai kecepatan dan ketepatan petugas dalam menanggapi permintaan dan memberikan solusi dari pasien atau masyarakat sehingga mempengaruhi penilaian positif pelayanan kesehatan pada suatu fasilitas kesehatan.

5.2 Gambaran kepuasan pasien pada aspek *assurance*

Tingkat kepuasan pasien di Poli RSUD Anna Medika pada aspek *assurance* sebagian besar (89,1%) kategori sangat puas terhadap pelayanan petugas poli. Petugas memberikan salam dan senyum serta bersikap ramah ketika pasien mengajukan pertanyaan, petugas juga teliti dan terampil dalam melakukan tindakan keperawatan kepada pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Easley, 2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki tingkat sangat puas terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang dilakukan review pada dimensi *assurance* yaitu karyawan memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya, keterampilan dan keahlian, serta kesesuaian prosedur yang dilakukan.

Menurut (Collins et al., 2021) menunjukkan bahwa variable assurance berpengaruh positif dan sangat baik terhadap kepuasan pasien pada RSUD Jaya Sumitra Kotabaru. kemampuan petugas atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan.

Pada dimensi mutu pelayanan disini diartikan dengan kemampuan petugas dalam menunjukkan pengetahuan dan meyakinkan pasien bahwa aman dan terbebas dari risiko saat mendapatkan pelayanan difasilitas kesehatan. Sikap sopan dan membangun rasa percaya kepada pasien akan berdampak pada kepuasan pasien.

5.3 Gambaran kepuasan pasien pada aspek *tangible*

Tingkat kepuasan pasien di Poli RSUD Anna Medika pada aspek *tangible* sebagian besar (46,4%) kategori sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas poli. Petugas memberikan informasi administrasi yang berlaku dan fasilitasi rumah sakit yang diinginkan, petugas menjaga kebersihan dan kesiapan alat – alat kesehatan yang digunakan sebelum pelayanan.

Menurut Nurhidayah & Setyawan (2019) dalam (Darurat et al., 2025), dimensi bukti fisik (*Tangible*) yang baik akan memengaruhi penilaian pasien, karena bukti fisik merupakan salah satu yang memengaruhi harapan

pasien dengan wujud nyata yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi. Menurut (Purwitasari et al., 2023) *Tangible* merupakan tampilan fisik pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit meliputi bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan dari petugas atau perawat yang dinilai langsung oleh pasien. Pada umumnya seseorang menilai potensi suatu rumah sakit berawal dari kondisi fisik, dengan kondisi yang bersih, rapi dan teratur, orang akan beranggapan bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik.

Tangible pada dimensi mutu merupakan bukti fisik yang bisa dilihat, dirasakan serta dinilai oleh pelanggan melalui indra mereka, dalam hal ini aspek *tangible* meliputi pemberian informasi administrasi dan fasilitas rumah sakit serta kebersihan dan kesiediaan peralatan yang akan digunakan ketika pasien akan menggunakan layanan kesehatan tersebut. Penilaian awal pada fasilitas kesehatan akan membentuk persepsi, mencerminkan kualitas sehingga mempengaruhi kepuasan pasien.

5.4 Gambaran kepuasan pasien pada aspek *emphaty*

Tingkat kepuasan pasien di Poli RSUD Anna Medika Madura pada aspek *emphaty* sebagian besar (85,5%) sangat puas terhadap petugas poli yang melayani pasien dengan sabar, perhatian dan memberikan dukungan terhadap keadaan pasien serta petugas poli memberikan layanan sesuai dengan kondisi pasien tanpa memandang pangkat/status.

Hal ini Sejalan dengan (Imran et al., 2021) pengaruh kualitas pelayanan dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pasien ialah sangat puas. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan dimensi *emphaty* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Hal ini berarti bahwa semakin empati yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Karena *emphaty* (empati) sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau dalam perawatan. Apabila *emphaty* (empati) yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa puskesmas tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain.

Menurut (Susanto et al., 2021) semakin baik *emphaty* (empati) maka semakin baik kepuasan pasien. Dimensi *empathy* atau empati dalam pelayanan kesehatan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Empati merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan, khususnya perawat dan dokter, untuk memberikan perhatian secara personal, memahami perasaan dan kebutuhan pasien secara individu, serta membangun hubungan interpersonal yang hangat dan penuh kepedulian.

Aspek *emphaty* dalam dimensi mutu adalah perhatian seseorang dan kepedulian tulus dari petugas kepada pasien yang meliputi pemahaman kebutuhan, komunikasi yang baik serta pengertian selama proses pelayanan. Dukungan Peneliti berasumsi faktor yang dapat mempengaruhi empati terhadap kepuasan pasien dimana dilihat dalam bentuk pasien mengutarakan keluhan tentang penyakit, dokter melakukan pengobatan dengan penuh keramahan, perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien penuh dengan keramahan dan cekatan dalam melaksanakan tugas dalam mendiagnosis penyakit, perawat yang selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, dan perawat dalam melaksanakan tugas tidak

membedakan status sosial pasien dan peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat puas dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

5.5 Gambaran Kepuasan pasien pada aspek *Reliability*

Tingkat kepuasan pasien di Poli RSUD Anna Medika Madura pada aspek *reliability* sebagian besar (39,1%) sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas poli dalam hal pemberian pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama (≤ 5 menit), pemeriksaan diagnosa penyakit pasien dilakukan dengan cepat dan tepat dan petugas juga memberikan informasi terkait hal – hal yang perlu dilakukan dan dipatuhi pada masa perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Moeljono dan Daniyanti (2024) menyatakan sangat puas dengan pelayanan oleh petugas di Puskesmas, pelayanan tersebut diantaranya kecepatan dan penerimaan pasien, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dan petugas melakukan pemeriksaan dengan teliti.

Menurut (Yuniarti et al., 2025) *reliability* berpengaruh langsung positif terhadap kepuasan pasien, artinya dimensi *reliability* (kehandalan) sudah sesuai dengan keinginan pasien, dengan demikian akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Kepuasan pasien yaitu keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Dimensi *reliability* berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan karena menunjukkan kemampuan suatu fasilitas kesehatan memberikan layanan yang akurat, tepat waktu dan konsisten sesuai janji sehingga dapat membangun kepercayaan dan rasa aman terhadap pasien. Kemampuan petugas dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, serta pemberian informasi yang dibutuhkan pasien selama proses perawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien tersebut.

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 6.1.1 Sebagian besar pasien rawat jalan sangat puas (61,6%) pada aspek *responsiveness*
- 6.1.2 Sebagian besar pasien rawat jalan sangat puas (46,4%) pada aspek *tangible*
- 6.1.3 Sebagian besar pasien rawat jalan sangat puas (85,5%) pada aspek *emphaty*
- 6.1.4 Sebagian besar pasien rawat jalan sangat puas (39,1%) pada aspek *reliability*
- 6.1.5 Sebagian besar pasien rawat jalan sangat puas (89,1%) pada aspek *assurance*

6.2 SARAN

6.2.1 Saran Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan suatu keilmuan tentang pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pada RSUD ANNA Medika sehingga dapat mengembangkan suatu metode penelitiannya. Menjadikan hasil penelitian ini sebagai data pembanding bagi peneliti selanjutnya dalam melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan Teknik tingkat kepuasan pasien dengan waktu tanggap.

6.2.2 Saran Praktis

a. Bagi Pasien

Disarankan untuk pasien puas dengan alur pelayanan di RSUD ANNA Medika.

b. Bagi Rumah Sakit

Disarankan hasil penelitian ini dijadikan sebagai pedoman dalam menganalisis tingkat kepuasan pasien di RSUD ANNA Medika Madura.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2023). *Hubungan Response Time Perawat dengan kepuasan pasien di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023*. 1–23. Judul jurnal. vol. no. tambahkan link artikel
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar*. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal), 6(2), 193–204. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Araujo. (2019). *Gambaran Tingkat Pengetahuan Perawat Dalam Mengidentifikasi Keselamatan Pasien Di Igd Rsud Mgr Gabriel Manek, Svd Atambua Nusa Tenggara Timur*. 13–30.
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis, 15(2), 73. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.383>
- Camala, A., Marwati, T. A., & Akrom, A. (2022). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19*. Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(2), 2443. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.5593>
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). No Title 済無No Title No Title No Title.
- Danianti. (2024). *Tangible, reliability, resposiveness, assurance, empathy, kepuasan C*.
- Darurat, G., Dengan, I. G. D., & Pasien, K. (2025). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA MEDIS INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) DENGAN KEPUASAN PASIEN*. 19(1).
- Easley, A. (2024). British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820-45. *British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820-45*, 6, 1–320. <https://doi.org/10.1515/9781399514026>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi*. Journal of Healthcare ..., 7(2), 1281–1298.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah*. Motivasi, 8(1), 9. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- Iakmi. (2023). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih*. 1, 84–94.
- Ii, B. A. B., Pustaka, A. T., & Sakit, R. (2023). W.Susanti. 10–25.
- Imelda, L., Frans, S., & Tage, P. S. K. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu*. CHMK Nursing Scientific Journal, 5(1), 6–17.
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). *Dampak Kualitas*

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Kartini, R. (2022). *Hubungan Pengetahuan Pasien Gagal Ginjal Kronik Dengan Interdialytic Weight Gain (Idwg) Di Ruang Hemodialisis Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika, 1–105.
- Krismantoro, Y., Siagian, E., Perceka, A. L., Toni Akhirul, Nurul Fatwati Fitriana, Surakarta, P. R. S., Karame, V., Husain, S., Resa Saputri Kuryadinata, Rohmah, M., Zahra Maulida Septimar, Krasnik, A., Rasmussen, N. K., Guarango, P. M., Aguayo Torrez, M. V., Economics, P., Khaldoon, A., Ahmad, A., Wei, H., ... Ishak, R. B. (2020). *Hubungan Response Time Dan Komunikasi Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 7(1), 270–277. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*.
- Moeljono, E., & Daniyanti, E. S. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Jeddih Bangkalan*.
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep*. Indonesian Journal of Public Health and Nutrition, 2(3), 268–277. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
- Ningsih, E. R. S., & Suryani, A. I. (2023). *Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Kota Bandung*. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4(4), 7185–7190. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.19535>
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. In *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (4th ed.)*. Jakarta. In *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*.
- Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). *Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang*. Holistik Jurnal Kesehatan, 17(4), 277–284. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). *Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang*. Holistic Nursing and Health Science, 3(2), 12–20. <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.2.2020.12-20>
- Sugiono, Y. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Susanto, F. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). *Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang*. PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia), 18(1), 10. <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v18i1.5451>
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October)*.

- Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022*. *Journal of Health Research Science*, 2(02), 134–143. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v2i02.596>
- Yuniarti, E., Murni, N. S., & Asiani, G. (2025). *Analisis Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (Igd)*. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1), 183–203. <https://doi.org/10.36729/jam.v10i1.1313>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth. Ibu/Bapak

Di Wilayah Kerja RSU ANNA Medika Madura Bangkalan

Nama saya Mohammad Abu Tholib, Mahasiswa Program Studi Keperawatan STIKes Ngudia Husada Madura, saya akan melakukan penelitian tentang **“Analisis kepuasan pasien rawat jalan di RSU Anna Medika Madura”** Untuk keperluan tersebut saya mohon partisipasi ibu/bapak untuk menjadi responden dalam penelitian ini, kemungkinan bagi ibu/bapak hal ini kurang berarti, namun bagi saya kegiatan ini bermanfaat dan berarti. Atas ketersediannya serta bantuannya, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Demikian lembar permohonan ini kami buat, atas bantuan dan partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Bangkalan, Februari 2025

Peneliti

Mohammad Abu Tholib
NIM.21170010003

Lampiran 2 Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden

INFORMED CONCENT

(PERNYATAAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Alamat :

No. HP :

Menyatakan bahwa:

Setelah diberikan penjelasan tentang: tujuan penelitian, prosedur yang dilakukan, resiko dan ketidaknyamanan fisik, manfaat penelitian terhadap subjek dan orang lain, dan pemberian kompensasi dan saya telah diberi kesempatan untuk menanyakan hal-hal yang belum jelas dan telah diberi jawaban yang memuaskan, dengan ini saya tahu bahwa saya berhak untuk mengundurkan diri dari penelitian setiap waktu tanpa mempengaruhi perawatan medik saya selanjutnya.

Demikian pernyataan persetujuan/penolakan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan.

Bangkalan,

Saksi

Responden

(.....)

(.....)

Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan

KUESIONER

Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Berilah tanda centang / Check list (√) ditempat yang telah disediakan pada jawaban yang saudara anggap paling tepat sesuai dengan kenyataan yang saudara alami. Istilah pernyataan dibawah ini dengan sejujur-jujurnya dan kerjasamanya dalam pengisian kuissoner dibawah ini, terimakasih.

Keterangan : SP : Sangat Puas P : Puas CP : Cukup Puas KP : Kurang Puas STP : Sangat Tidak Puas.

A. Identitas Responden:

1. Nama :
2. Usia:
3. Jenis kelamin:
4. Pendidikan:

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
	Responsiveness (Daya Tanggap)					
1.	Petugas Poli tanggap dalam membantu pasien yang datang ke Poli					
2.	Ketika bertanya petugas Poli memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan					
3.	Perawat selalu membantu and ajika anda membutuhkan informasi tentang Kesehatan					
4	Perawat Poli memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien					
	Assurance (Jaminan)					
5.	Perawat memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda					
6.	Sebelum melakukan tindakan, perawat Poli menjelaskan tujuan dari tindakan					
7.	Petugas Poli selalu ramah kepada anda dalam menanggapi pertanyaan anda					
8.	Petugas Poli mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien					

9.	Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada Anda					
	Tangible (Bukti Fisik)					
10.	Petugas Poli memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku dan fasilitas rumah sakit dan sesuai yang Anda inginkan					
11.	Perawat selalu menjaga kebersihan dan Kerapian ruangan yang anda tempati					
12..	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan					
13	Di Poli tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien					
	Emphaty (Emphaty)					
14	Perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi Anda					
15	Perawat membina hubungan yang baik saat melakukan tindakan medis					
16	Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan Anda					
17	Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan					
18	Perawat melayani pasien dengan sabar					
	Reliability (Keandalan)					
19	Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat					
20	Petugas Poli datang melayani Anda dalam waktu ≤ 5 menit					
21	Ketepatan waktu perawat tiba ketika Anda membutuhkan					
22	Prosedur penerimaan pasien terlaksana dengan cepat					
23	Perawat memberitahu dengan jelas halhal yang harus dipatuhi dalam perawatan Anda					

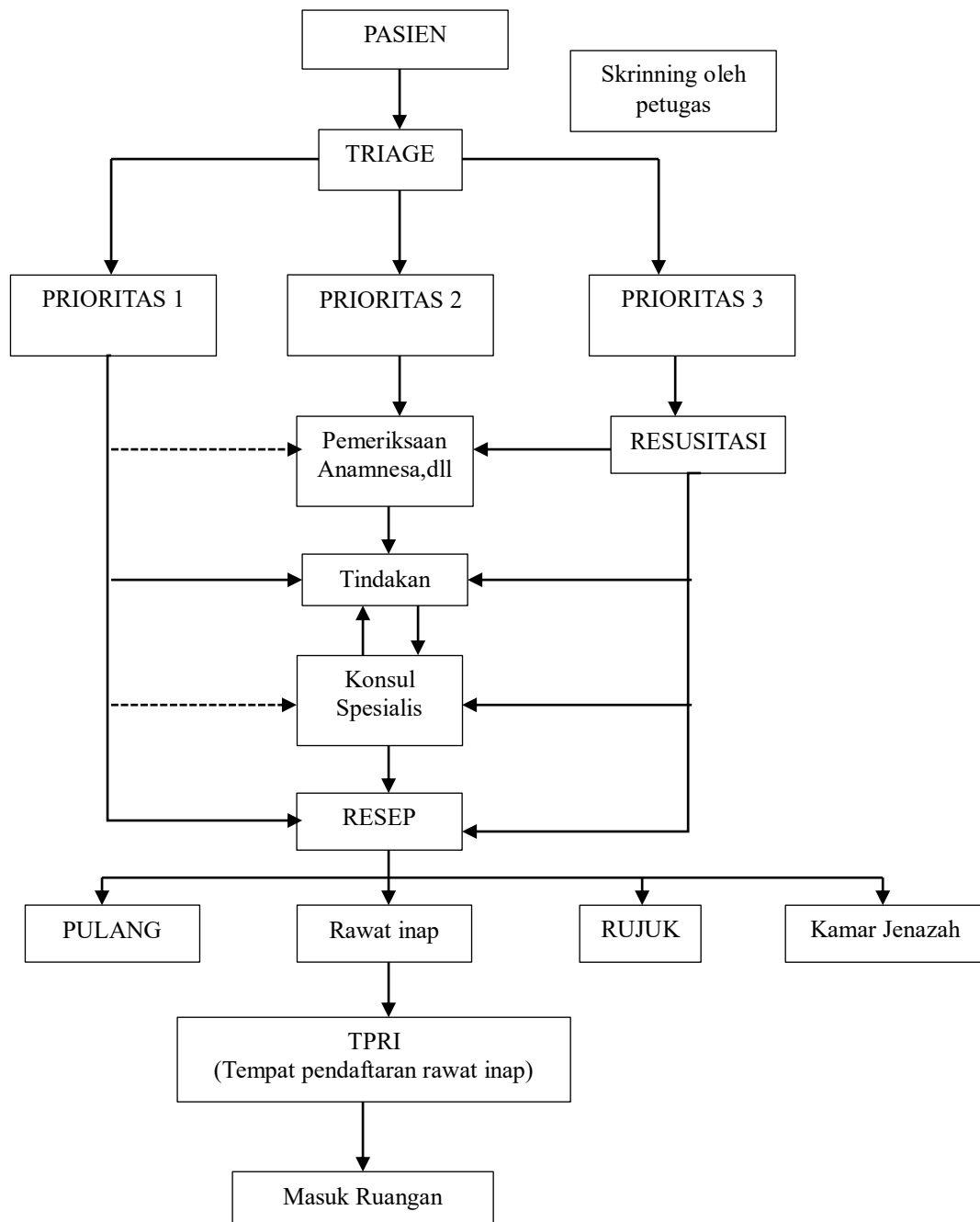
Lampiran 4 Blueprint Kuesioner Kepuasan

BLUEPRINT KEPUASAN

Parameter	Sub Parameter	Pernyataan	+/-	No Soal
1. <i>Responsive ness</i> (daya tanggap)	- Petugas tanggap membantu pasien	- Petugas Poli tanggap dalam membantu pasien yang datang ke Poli	+	1
	- Petugas menjelaskan terkait tindakan	- Ketika bertanya petugas Poli memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan	+	2
	- Perawat membantu informasi yang dibutuhkan	- Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan	+	3
	- Perawat poli memberikan informasi secara jelas	- Perawat Poli memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien	+	4
2. <i>Assurance</i> (Jaminan)	- Perawat memberi salam	- Perawat memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda	+	5
	- Perawat melakukan orientasi terlebih dahulu	- Sebelum melakukan tindakan, perawat Poli menjelaskan tujuan dari tindakan	+	6
	- Petugas poli ramah	- Petugas Poli selalu ramah kepada anda dalam menanggapi pertanyaan anda	+	7
	- Petugas poli mampu menjaga kerahasiaan pasien	- Petugas Poli mampu menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien	+	8
	- Perawat teliti dan terampil	- Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada Anda	+	9
3. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	- Petugas menyampaikan informasi fasilitas RS	- Petugas Poli memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku dan fasilitas rumah sakit dan sesuai yang Anda inginkan	+	10
	- Perawat menjaga kebersihan dan kerapian ruangan	- Perawat selalu menjaga kebersihan dan Kerapian ruangan yang anda tempat.	+	11
	- Ruang tunggu pasien tersedia	- Di Poli tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien	+	12
	- Perawat menjaga kesiapan alat-alat kesehatan	- Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan	+	13

Parameter	Sub Parameter	Pernyataan	+/-	No Soal
4. <i>Emphathy</i> (Empati)	- Perawat tidak memandang pangkat pasien	- Perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi Anda	+	14
	- Perawat membina hubungan baik	- Perawat membina hubungan yang baik saat melakukan tindakan medis	+	15
	- Perawat care terhadap pasien	- Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan Anda	+	16
	- Perawat sabar memberikan pelayanan	- Perawat melayani pasien dengan sabar	+	17
	- Perawat siap membantu kondisi kesehatan pasien	- Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan	+	18
5. <i>Reliability</i> (Keandalan)	- Prosedur penerimaan pasien	- Prosedur penerimaan pasien terlaksana dengan cepat	+	19
	- Diagnosis dan perawatan cepat	- Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat	+	20
	- Daya tanggap yang baik	- Petugas Poli datang melayani Anda dalam waktu ≤ 5 menit	+	21
	- Perawat tepat waktu	- Ketepatan waktu perawat tiba ketika Anda membutuhkan	+	22
	- Perawat memberitahui dengan jelas	- Perawat memberitahu dengan jelas halhal yang harus dipatuhi dalam perawatan Anda	+	23

Lampiran 5 SOP Alur pelayanan Poli



Lampiran 6 Data Umum Responden

No.resp	Usia	Pendidikan	Jenis Kelamin
1	36	S1	P
2	28	S1	P
3	39	SMA	P
4	30	SD	P
5	40	SD	L
6	31	SMP	L
7	34	SD	L
8	37	SMA	P
9	23	S1	L
10	25	SMA	P
11	28	SMP	L
12	29	SMP	P
13	29	S1	P
14	54	S1	P
15	26	SMP	P
16	45	SMA	P
17	36	SMA	L
18	38	SMA	L
19	26	SMA	L
20	27	S1	P
21	29	SD	P
22	28	SD	P
23	38	SD	P
24	28	D3	L
25	43	SD	P
26	26	SD	L
27	28	SD	L
28	20	D3	L
29	30	SMA	P
30	36	SMP	L
31	46	SMA	P
32	34	SD	L
33	36	SD	L
34	34	SMP	L
35	23	SD	P
36	27	SMA	L
37	38	S1	P
38	38	SMA	P
39	36	SMP	P
40	35	SMA	P
41	24	SD	L
42	17	SD	L
43	34	SD	L

44	36	SMP	P
45	30	S1	P
46	32	SMA	L
47	39	SMA	L
48	30	SD	P
49	40	SMP	P
50	31	SMP	P
51	34	SMA	L
52	37	SMA	P
53	23	SMA	P
54	25	SMA	P
55	28	SD	L
56	29	SMP	P
57	29	SD	P
58	54	D3	P
59	26	S1	P
60	45	SMA	P
61	36	SMP	P
62	38	SMP	P
63	27	S1	P
64	29	S1	L
65	25	S1	P
66	28	SMA	L
67	38	SMA	L
68	28	D3	L
69	43	SMP	P
70	26	SMA	P
71	28	SD	P
72	20	SD	L
73	30	SMP	P
74	36	SD	P
75	46	SMA	P
76	34	S1	L
77	36	SMA	P
78	34	SD	L
79	23	SMP	P
80	27	SMP	L
81	38	SD	L
82	38	SD	L
83	36	SMA	L
84	35	SMA	L
85	24	S1	P
86	52	SMP	P
87	34	SMP	P
88	36	SMP	L
89	44	SMP	P
90	34	SD	L
91	39	SD	L

92	30	SD	P
93	40	SD	P
94	31	SD	P
95	34	SD	P
96	37	SD	L
97	23	SD	P
98	25	SD	L
99	28	S1	P
100	29	SD	L
101	29	S1	P
102	54	SD	P
103	26	SD	L
104	45	SMP	L
105	36	SD	L
106	38	S1	P
107	60	SD	P
108	38	SMA	L
109	26	SMP	P
110	17	SMP	L
111	38	SD	P
112	28	SD	L
113	43	SD	L
114	26	SMA	L
115	28	SMA	P
116	20	SMA	L
117	30	SMA	L
118	36	S1	L
119	46	SD	P
120	34	SD	L
121	36	SD	P
122	34	SMA	L
123	23	SMP	P
124	27	SMA	L
125	38	SD	P
126	38	SD	L
127	36	SMP	P
128	35	SD	L
128	24	SMA	P
130	19	S1	L
131	34	SMA	P
132	36	SMP	L
133	23	D3	P
134	24	S1	L
135	18	SMP	L
136	29	S1	L
137	34	SMA	L
138	36	SMA	L

Lampiran 7 Tabel Hasil Penjumlahan Kuisioner

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total	Kategori	Kode Kepuasan
1	5	4	5	5	3	4	2	2	5	2	4	3	3	5	2	4	3	3	5	5	3	5	3	66	puas	4
2	5	5	3	3	1	2	1	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	5	2	5	66	puas	4
3	1	4	2	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	52	puas	4
4	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	1	4	1	4	72	sangat puas	5
5	5	3	2	2	5	4	2	4	5	3	4	2	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	71	sangat puas	5
6	4	5	5	5	2	4	2	2	1	4	5	5	5	2	4	5	5	5	3	4	5	4	5	67	sangat puas	5
7	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	80	sangat puas	5
8	2	4	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	3	3	1	1	5	1	5	34	Sangat tidak puas	1
9	1	1	1	1	1	1	4	4	5	4	5	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	41	tidak puas	2
10	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	76	sangat puas	5
11	4	4	4	4	2	4	1	3	4	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	64	puas	4
12	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	4	4	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	32	Sangat tidak puas	1
13	3	2	2	2	4	1	3	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	62	puas	4
14	4	5	5	5	1	5	4	3	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	2	4	2	4	73	sangat puas	5
15	5	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	72	sangat puas	5
16	5	2	2	2	4	5	1	5	5	5	3	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	72	sangat puas	5

17	5	4	4	4	2	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	71	sangat puas	5
18	2	3	4	4	2	4	4	5	1	5	3	2	2	4	3	2	2	2	3	1	2	1	2	52	puas	4
19	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	67	sangat puas	5
20	4	1	4	4	1	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	2	3	2	68	sangat puas	5
21	4	5	5	5	2	5	3	4	5	4	1	2	2	4	5	5	4	4	4	2	4	2	4	68	sangat puas	5
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	24	Sangattidak puas	1
23	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	2	1	27	Sangattidak puas	1
24	1	2	1	1	1	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	3	2	3	58	puas	4
25	5	2	2	2	5	5	1	4	5	4	5	2	2	5	3	5	4	4	5	1	4	1	4	67	sangat puas	5
26	5	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	1	1	3	3	1	1	4	1	4	35	Sangattidak puas	1
27	5	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	72	sangat puas	5
28	5	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	72	sangat puas	5
29	5	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	72	sangat puas	5
30	3	5	2	2	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	1	5	1	5	72	Sangat puas	5
31	5	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	68	sangat puas	5
32	4	5	5	5	2	4	1	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	3	4	2	4	2	68	Sangat puas	5

33	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	77	sangat puas	5
34	5	4	4	4	3	4	1	5	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	1	2	1	2	58	puas	4
35	5	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	2	2	5	3	5	4	4	5	1	5	1	5	72	sangat puas	5
36	2	4	5	5	2	5	1	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	69	sangat puas	5
37	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	60	puas	4
38	4	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	79	sangat puas	5
39	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	72	sangat puas	5
40	4	5	5	5	1	5	1	2	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	2	5	2	5	71	sangat puas	5
41	2	4	5	5	3	3	2	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	68	sangat puas	5
42	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	80	sangat puas	5
43	5	4	4	4	2	5	1	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	69	sangat puas	5
44	2	5	4	4	2	4	1	5	5	5	3	5	5	1	3	4	2	2	5	5	1	5	1	62	puas	4
45	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	67	sangat puas	5
46	4	5	4	4	3	1	3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	72	sangat puas	5
47	1	5	1	1	2	5	4	4	4	4	5	2	2	3	2	5	4	4	4	2	3	2	3	59	puas	4
48	5	4	4	4	3	5	1	5	4	4	4	2	2	5	2	5	5	5	2	4	5	4	5	68	sangat puas	5
49	5	4	5	5	3	4	1	4	2	2	4	3	3	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	70	sangat puas	5

50	3	5	3	3	1	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	5	2	5	67	sangat puas	5
51	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	2	4	73	sangat puas	5
52	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	1	5	1	5	75	sangat puas	5
53	1	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	3	62	cukup puas	4
54	4	5	5	5	2	4	2	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	3	4	2	4	2	69	sangat puas	5
55	2	5	5	5	2	5	2	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	71	sangat puas	5
56	5	4	4	4	4	4	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	1	4	65	puas	4
57	5	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	2	2	5	3	5	4	4	5	1	5	1	5	72	sangat puas	5
58	5	4	5	5	2	5	2	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	73	sangat puas	5
59	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	2	5	2	5	65	puas	4
60	5	4	5	5	2	5	1	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	71	Sangat puas	5
61	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	67	Sangat puas	5
62	2	5	1	1	2	5	1	3	5	1	5	1	1	2	4	5	2	2	2	1	2	1	2	49	Tidak puas	2
63	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	74	sangat puas	5
64	4	5	5	5	1	5	4	3	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	2	5	2	5	75	sangat puas	5
65	5	4	5	5	3	3	1	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	70	Sangat puas	5

66	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	80	Sangat puas	5
67	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	73	sangat puas	5
68	4	5	4	4	2	4	1	5	5	5	3	5	5	4	3	4	2	2	5	5	4	5	4	70	sangat puas	5
69	3	3	4	4	4	3	3	4	2	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	66	puas	4
70	4	5	4	4	1	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	72	sangat puas	5
71	4	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	2	2	3	5	5	4	4	4	2	3	2	3	71	Sangat puas	5
72	5	4	4	4	3	5	2	5	3	4	4	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	4	5	72	sangat puas	5
73	5	4	5	5	3	4	1	4	5	2	4	3	3	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	70	sangat puas	5
74	5	5	3	3	1	2	2	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	5	2	5	67	sangat puas	5
75	4	4	5	5	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	2	4	71	sangat puas	5
76	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	1	5	1	5	79	sangat puas	5
77	5	3	2	2	3	4	2	4	5	3	4	2	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	68	sangat puas	5
78	4	5	5	5	2	4	2	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	5	3	4	2	4	2	69	sangat puas	5
79	5	5	5	5	2	5	1	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	73	sangat puas	5
80	5	4	4	4	3	4	1	5	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	1	4	1	4	62	puas	4
81	5	4	4	4	5	5	1	3	5	4	5	2	2	5	3	5	4	4	5	1	5	1	5	71	sangat puas	5

82	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	77	sangat puas	5
83	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	65	puas	4
84	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	81	sangat puas	5
85	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	72	sangat puas	5
86	4	5	5	5	1	5	2	3	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	2	5	2	5	73	sangat puas	5
87	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	74	sangat puas	5
88	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	81	sangat puas	5
89	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	74	sangat puas	5
90	4	5	5	5	1	5	1	3	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	2	4	2	4	71	sangat puas	5
91	5	2	3	3	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1	5	3	2	2	3	3	5	3	5	49	Tidak puas	2
92	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	2	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	79	sangat puas	5
93	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	1	5	3	3	5	4	5	4	5	73	sangat puas	5
94	4	5	4	4	2	4	1	2	5	5	3	5	5	4	3	4	2	2	5	5	3	5	3	66	puas	4
95	3	1	3	3	4	3	5	4	2	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	67	sangat puas	5
96	4	5	4	4	1	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	2	3	2	70	sangat puas	5
97	4	5	5	5	2	5	1	4	5	4	5	2	2	3	5	5	4	4	4	2	4	2	4	69	sangat puas	5

98	5	4	4	4	3	3	2	5	3	4	4	2	2	5	2	5	5	5	2	4	5	4	5	67	sangat puas	5
99	5	4	5	5	3	4	2	4	5	2	4	3	3	5	3	4	3	3	5	5	3	5	3	69	sangat puas	5
100	5	5	2	2	1	2	1	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	5	2	5	65	puas	4
101	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1	2	1	4	1	1	1	2	4	2	4	33	sangat tidak puas	1
102	1	1	5	5	1	5	5	1	1	1	5	2	2	2	4	4	1	1	3	1	4	1	4	47	tidak puas	2
103	5	3	2	2	3	4	1	4	5	3	4	2	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	68	sangat puas	5
104	4	5	5	5	2	1	2	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	5	3	4	5	4	5	69	sangat puas	5
105	5	5	5	5	2	5	4	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	73	Sangat puas	5
106	5	4	4	4	3	4	1	5	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	1	5	1	5	63	puas	4
107	5	4	4	4	5	5	1	2	5	4	5	2	2	5	3	5	4	4	5	1	4	1	4	69	sangat puas	5
108	1	4	2	2	2	1	1	5	1	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	38	sangat tidak puas	1
109	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	2	5	2	5	69	sangat puas	5
110	4	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	78	sangat puas	5
111	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	74	sangat puas	5
112	4	5	5	5	1	5	4	3	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	2	4	2	4	74	sangat puas	5
113	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	73	sangat	5

12 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	24	sangatidak puas	1
13 0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	2	1	27	sangatidak puas	1
13 1	1	2	1	1	1	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	3	2	3	58	puas	4
13 2	5	2	2	2	5	5	1	4	5	4	5	2	2	5	3	5	4	4	5	1	4	1	4	67	sangat puas	5
13 3	5	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	1	1	3	3	1	1	4	1	4	35	sangatidak puas	4
13 4	5	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	72	sangat puas	5
13 5	5	2	2	2	4	5	1	5	5	5	3	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	72	sangat puas	5
13 6	5	4	4	4	2	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	71	sangat puas	5
13 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	24	sangatidak puas	4
13 8	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	2	1	27	sangatidak puas	4
	523 7	52 9	51 9	51 9	384	51 1	31 1	53 4	52 9	531	55 8	42 0	42 0	542	52 9	54 9	52 9	52 9	557	38 6	53 5	38 6	53 5			
	208 8				226 9					1929				2678					2399							
	522				453, 8					482, 2				669, 5					479, 8							

Lampiran 8 Dokumentasi penelitian





Lampiran 9 Surat Penelitian



YAYASAN NGUDIA HUSADA MADURA UNIVERSITAS NOOR HUDA MUSTOFA

JL. RE. Martadinata No.45 Majah - Bangkalan Madura 69116
Telpn. (031) 3061522, Fax. (031) 3091871, Website: <http://stikesnhm.ac.id>

Bangkalan, 29 Juli 2025

Nomor : 1651/Univ-NHM/A.1/VII.K/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian
Kepada Yth. : Direktur RSU Anna Medika Madura
di-

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan **Skripsi** bagi mahasiswa Universitas Noor Huda Mustofa Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, maka bersama ini kami mohon diberikan izin untuk melakukan ijin Penelitian di RSU Anna Medika Madura yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa Universitas Noor Huda Mustofa yang dimaksud adalah :

Nama : Mohammad Abu Thalib
NIM : 21170010003
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Tema/Topik : Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan
No. Handphone : 081939059964
Tujuan : kepuasan pasien terhadap pelayanan
Bidang Penelitian : Kesehatan
Dosen Pembimbing : Bdn. Enggal Maduratna, S.ST.,M.AP.,M.Kes
Peserta : 1 Mahasiswa
Waktu Penelitian : 24 April s/d 24 Mei 2025
Lokasi : RSU Anna Medika Madura

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Mengetahui,
Universitas Noor Huda Mustofa
Wakil Rektor I

Dr. Ulva Noviana, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN-0716118102

Lampiran 10 Surat Pernyataan Kelaikan Etik Penelitian



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
YAYASAN NGUDIA HUSADA MADURA
UNIVERSITAS NHM (UNHM)
NHM UNIVERSITY
NOOR HUDA MUSTOFA

KETERANGAN KELAIKAN ETIK
(DESCRIPTION OF ETHICAL CLEARANCE)

NO: 2776/KEPK/UNIV-NHM/EC/VI/2025

Setelah Tim Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Noor Huda Mustofa (UNHM), mempelajari dengan seksama rancangan penelitian yang diusulkan dengan judul :

After the Health Research Ethics Committee (KEPK) Team of the Noor Huda Mustofa University (UNHM), carefully studied the proposed research design with the title:

“ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN (Studi di RSU ANNA Medika Madura Bangkalan)”

<u>Peneliti Utama</u>	: MOHAMMAD ABU THOLIB
<u>Principal Researcher</u>	
<u>NIM</u>	: 21170010003
<u>Student ID Number</u>	
<u>Prodi</u>	: S1 Administrasi Kesehatan
<u>Study Program</u>	
<u>Afiliasi</u>	: Universitas Noor Huda Mustofa
<u>Affiliation</u>	
<u>Tempat Penelitian</u>	: Di RSU ANNA Medika Madura Bangkalan
<u>Setting of research</u>	

Dinyatakan: “**LAYAK ETIK**” sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Sebelum Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator masing-masing Standar.

*It is declared: “**ETHICAL CLEARANCE**” according to 7 (seven) WHO 2011 Standards, namely 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Burden and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasions/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Approval Before Explanation, which refers to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators for each Standard.*

Bangkalan, 03 Mei 2025
Chief of Health Research Ethics Committee
University Of NHM
Noor Huda Mustofa



Alvin Abdillah, S.Kep.,Ns.,M.Ap.M. Kep.
NIDN. 0725019004

Pernyataan **Laiik Etik** ini berlaku selama kurun waktu tanggal 03 Mei 2025 sampai dengan 03 Mei 2026

Lampiran 11 Surat Studi Pendahuluan



YAYASAN NGUDIA HUSADA MADURA
UNIVERSITAS NOOR HUDA MUSTOFA

JL. RE. Martadinata No 45 Majah - Bangkalan Madura 69136
Telpn: (031) 3061522, Fax: (031) 3091871, Website: <http://stikesnhm.ac.id>

Bangkalan, 18 Februari 2025

Nomor : 0430/UNIV-NHM/A.9/II.K/2024
Perihal : **Proposal**

Kepadayth,
Bapak/Ibu*)
- Eka Suci Daniyanti, S.K.M., M.PH
- Hj. Nailufar Firdaus, S.ST., M.AP., M.Kes
di-
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Pelaksanaan Ujian Proposal Penelitian mahasiswa;

Nama : Mohammad Abu Tholib
NIM : 21170010003
Prodi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Penelitian : Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan
Pembimbing : Bdn. Enggal Sari Maduratna, S.ST., M.AP., M.Kes

Mohon kiranya Bapak/Ibu*) berkenan sebagai Penguji dan hadir pada pelaksanaan ujian **Proposal/Skripsi** Penelitian :

Hari : Jumat
Tanggal : 21 Februari 2025
Jam : 13.00 Wib - Selesai
Tempat : Ruang Sidang 1

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Mengetahui,
Universitas Noor Huda Mustofa
Ka. Prodi S1 Administrasi Kesehatan,


Bdn. Enggal Sari Maduratna, S.ST., M.AP., M.Kes
NIDN. 0707028903

Dibuat oleh Ibu Nelly Atussaadah, SE (BAU) pada tanggal 18 Februari 2025 Pukul 13.45 WIB

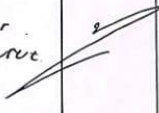
Lampiran 12 Lembar Revisian Proposal



YAYASAN NGUDIA HUSADA MADURA
UNIVERSITAS NOOR HUDA MUSTOFA
Jl. RE. Martadinata No.45 Majah - Bangkalan Madura 69116
 Telpn. (031) 3061522, Fax. (031) 3091871, Website: http://stike-nhm.ac.id

**LEMBAR REVISI
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : MOHAMMAD ABU THAKIB
NIM : 21170010003
Program Studi : SI ADMINISTRASI DESKATIS
Judul : ANALISIS KEPuasan PASIEN terhadap Pelayanan Rawat Jalan

NO	NAMA	REVISIAN	PARAF
1	PENGUJI I (<u>ENHAR SARI MABUDIN</u>)	- Hipotesis Penelitian di lambahkan - Homer halaman tidak sesuai - Rumus Masqolah di sesuaikan	
2	PENGUJI II (<u>Nailufar F.</u>)	- Menambahkan garis bawah pada nama dosen Pembimbing. - Menghapus sebagian kata Pengantar - Nomor Daftar tabel tidak berurur - Teori hubungan timbalbal dengan kepuasan pasien di sesuaikan	
3	PENGUJI III (<u>Eka Susi dan Yanti Ska</u>)	- Menyanti kerangka konsep menjadi sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, sangat tidak puas. - Memperbaiki variabel independen. - Menyesuaikan dengan variabel Penelitian, hanya Faktor Independen. - Menambahkan variabel Independen. Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, Emphaty.	

Bangkalan, 20....

Ketua Penguji,


(Eka Susi Dyan Yanti Ska M.Pd)