



UWHS

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT
PARU dr.ARIO WIRAWAN
SALATIGA**

**Oleh:
SULARDI
2217037**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KEPERAWATAN, BISNIS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG
2024**

	FORMULIR	No Dokumen:	WH-FM-08.2/64
	FORMULIR PERNYATAAN SIAP UJIAN SKRIPSI	No Revisi	00
		Tgl berlaku	2 Juni 2021
		Halaman	1 dari 1

LEMBAR PERSETUJUAN SIAP UJIAN SKRIPSI

Judul Penelitian : **Analisis Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Paru dr.ARIO Wirawan Salatiga**

Nama : **SULARDI**
NIM : **2217037**


Siap dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 16 Januari 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


NS. Arifianto, M.Kep.
NIDN. 0730018202


Ns. Rahayu Winarti, M.Kep
NIDN. 0601047704


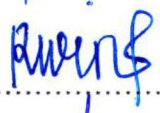

	FORMULIR	No Dokumen:	WH-FM-08.2/64
	FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI	No Revisi	00
		Tgl berlaku	2 Juni 2021
		Halaman	1 dari 1

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Penelitian : **Analisis Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Paru dr.ARIO Wirawan Salatiga**

Nama : **SULARDI**
 NIM : **2217037**

Telah dipertahankan di depan tim penguji
 Pada 16 Januari 2024
 Menyetujui,

Ketua Penguji Ns. Menik kustriyani, M.Kep ()
 Anggota penguji Ns. Rahayu Winarti, M.Kep ()
 Sekertaris Ujian Ns. Arifianto, M.Kep ()

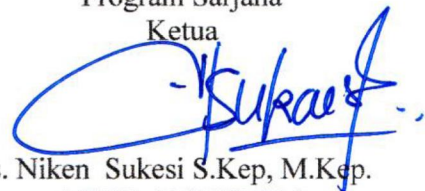
Mengetahui,

Fakultas Keperawatan, Bisnis dan
 Teknologi
 Dekan



Dr. Ari Dina Pratama Citra, SKM.,M.Kes
 NIDN. 06220608201

Program Studi Keperawatan
 Program Sarjana
 Ketua



Ns. Niken Sukesu S.Kep, M.Kep.
 NIDN. 0607037806

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sulardi

Tempat tanggal lahir : Karanganyar 25 Juni 1984

NIM : 2217037

Program Studi : Ilmu Keperawatan Program Sarjana

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Laporan Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga” adalah hasil karya saya, dan dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain baik sebagian atau keseluruhan, kecuali secara tertulis kutip dalam naskah ini dan diterbitkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah laporan Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia laporan Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta proses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Laporan Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan hak bebas *royalty* non eksklusif.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 30 Desember 2023

Sulardi

MOTTO

“Jalani dan syukuri untuk hari ini karena esok masih misteri”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ *Kedua Orang tua yang sangat saya hormati yang tak henti mengirimkan doa, semangat dan dukungan.*
- ❖ *Istri dan anak-anakku tercinta, yang selalu mendoakan , memberikan semangat dan dukungan lahir dan batin.*
- ❖ *Keluarga besar dan teman - teman saya yang selalu menyemangati, menasehati setiap waktu.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Curriculum Vitae

I. Data Pribadi

1. Nama : Sulardi
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Karanganyar 25 Juni 1984
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki
4. Agama : Islam
5. Status Perkawinan : Kawin
6. Warga Negara : Indonesia
7. Alamat KTP : Jl.Sumantri Raya No 28 Salatiga
8. Alamat Sekarang : Jl.Sumantri Raya No 28 Salatiga
9. Nomor Telepon / HP : 085640568651
10. E-mail : sulardipo.285@gmail.com
11. Kode Pos :

II. Riwayat Pendidikan :

1. SDN Beruk 03 lulus tahun 1997
2. SLTPN 2 Jatiyoso lulus tahun 2000
3. SMAN 2 Salatiga lulus tahun 2003
4. AKPER Ngudi Waluyo Ungaran lulus tahun 2006

III. Riwayat Pekerjaan

Perawat RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga mulai 2007

ABSTRAK

Sulardi

Analisis Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga

Latar belakang: Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pasien maka harus memberikaan kualitas layanan yang baik. Pasien yang berobat harus memperoleh layanan yang ssesuai dengan haaran pasien. Hal ini akan menciptakan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien IGD Rumah sakit paru dr.Ario Wirawaan Salatiga.

Metode: penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain asosiatif korelasional. Populasi dalam penelitian ini pasien yang masuk IGD sebanyak 254 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 155 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan deskriptif persentase.

Hasil: analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien paling banyak termasuk dalam kategori sangat puas ada sebanyak 66 (42,5%). Kategori puas sebanyak 62 orang (40%), kategori cukup puas sebanyak 17 orang (11%), dan tidak puas sebanyak 10 orang (6,5%).

Kesimpulan: tingkat kepuasan pasien IGD Rumah sakit paru dr.Ario Wirawan Salatiga sebagian besar termasuk dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, IGD, Pelayanan

ABSTRACT

Sulardi

***The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction in the RSP
dr.Ario Wirawan Salatiga***

Background: Hospitals in providing services to the community, especially patients, must provide good service quality. Patients who seek treatment must receive services that are in accordance with the patient's expectations. This will create patient satisfaction with the good quality of hospital services. The purpose of this study was to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction of emergency room lung hospital dr. Ario Wirawaan Salatiga.

Method: This research method uses a type of quantitative research with a correlational associative design. The population in this study of patients who entered the emergency room was 254 people. The sample in this study was 155 people. The sampling technique in this study used Purposive sampling. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis techniques use spearman correlation.

Results: Analysis of the results showed that the most patient satisfaction was included in the very satisfied category as many as 66 (42.5%). The fasting category was 62 people (40%), the quite satisfied category was 17 people (11%), and the dissatisfied was 10 people (6.5%).

Conclusion: Patient satisfaction level of ER Lung Hospital dr. Ario Wirawan Salatiga mostly falls into the category of very satisfied

Keywords: Service, patient satisfaction, IGD

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul “Analisis Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dalam pembuatan skripsi. Penelitian ini dapat terselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Dr. Hargianti Dini Iswandari, drg, MM selaku rektor Universitas Widya Husada Semarang Semarang
2. Dekan Fakultas Keperawatan Bisnis dan Teknologi, Dr. Ari Dina Permana Citra, SKM.,M.Kes
3. Ns. Niken Sukesi, M.Kep selaku Ketua Prodi Program Sarjana Keperawatan
4. Ns. Arifianto, M.Kep, selaku pembimbing I yang telah memberi saran dan arahan dalam penulisan skripsi penelitian ini.
5. Ns. Rahayu Winarti, M.Kep., selaku pembimbing II yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi penelitian ini.
6. Ns. Menik kustriyani, M.Kep selaku penguji 1 yang memberikan arahan dalam penulisan skripsi.
7. Orang tua yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta do'a yang tak henti hingga saat ini.
8. Para staf dosen dan tata usaha di Universitas Widya Husada Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan guna melengkapi dan memperbaiki lebih lanjut.

Semarang, September 2023

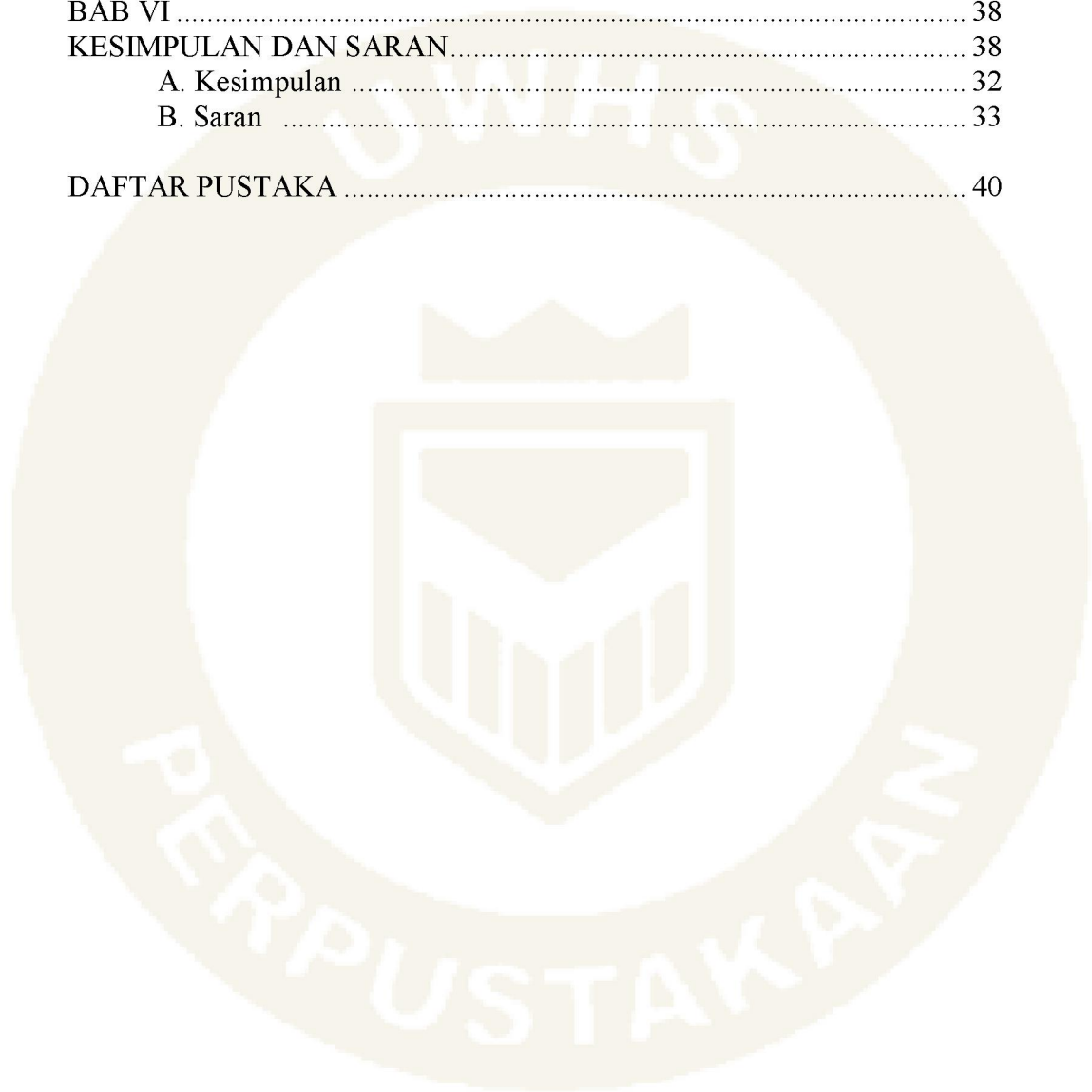
Sulardi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIAP UJIAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRCT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan	5
2. Manfaat Bagi Rumah Sakit	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Konsep Teoritis.....	7
1. Kepuasan Pasien.....	7
B. Kerangka.....	13
BAB III	14
METODE PENELITIAN	14
A. Kerangka Konsep	14
B. Jenis dan rancangan penelitian	14
C. Lokasi penelitian.....	14
D. Populasi dan sampel penelitian.....	14
E. Definisi Operasional	16
F. Teknik Pengumpulan Data	17
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	17
H. Cara Pengumpulan Data	20
I. Pengolahan Data	21
J. Teknik analisis data	23
K. Etika Penelitian.....	23
BAB IV	25
HASIL PENELITIAN	25
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	25
B. Analisis Univariat.....	25

BAB V.....	30
PEMBAHASAN.....	30
A. Jenis Kelamin	26
B. Usia	28
C. Tingkat Pendidikan	28
D. Kepuasan	29
 BAB VI.....	 38
KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
A. Kesimpulan	32
B. Saran	33
 DAFTAR PUSTAKA	 40



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	15
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan umur	22
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	23
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	24
Tabel 4.4 Distribusi Kepuasan Pasien	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	12
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	13



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services* bagi semua pasien (Maarif et al., 2023). Seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan (Pasalli & Patattan, 2021). Pasien berharap memperoleh perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya. Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada (A. Perceka, 2020). Pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan menjadi faktor penentu kualitas pelayanan (Natassa & Dwijayanti, 2019).

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan. Untuk itu, memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. 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 (Maarif et al., 2023). 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.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan pasien adalah adanya kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan (Putra, 2023). Kualitas pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal.

Pelayanan jasa kesehatan yang bermutu merupakan isu untuk memenangkan persaingan bagi rumah sakit (Rivai et al., 2020). Selain itu, sebagai upaya rumah sakit untuk menghindari dan mencegah tuntutan masyarakat. Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis ditengah persaingan global (Fadilah & Yusianto, 2019). Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, dan

tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Panjaitan, 2020).

Hasil penelitian Sumadi et al., (2022) yang menunjukkan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit mencapai 60%. Pasien puas karena adanya kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian Maarif et al., (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dari pasien sehingga hal ini menjadikan puas atas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai harapan pasien ini akan menjadikan kepuasan semakin tinggi. Hasil penelitian juga sama dari penelitian yang dilakukan Fadilah & Yusianto (2019) dimana hasilnya kualitas pelayanan keperawatan dari rumah sakit memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Putra (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien rawat inap menentukan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan rumah sakit maka tingkat kepuasan juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian Syahdilla et al., (2023) juga ditemukan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Hasil wawancara dengan 10 pasien IGD di rumah sakit paru dr.arjo wirawan diperoleh informasi ada sebanyak 5 pasien tidak puas atas pelayanan

yang diberikan yaitu pasien harus menunggu lama di IGD untuk masuk ke ruang rawat inap karena masalah administrasi. Ada 4 pasien merasa puas atas tindakan yang diberikan karena sudah cepat pemeriksaan. Ada 1 yang cukup puas atas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Berdasarkan hasil studi pendahuluan diperoleh informasi bahwa pasien harus menunggu lama dokter di ruang IGD. Perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien menurut pasien kurang cekatan. Pasien di Ruang IGD terkadang harus menunggu cukup lama karena penuhnya tempat yang ada. Aspek pelayanan makan yang diberikan rumah sakit tergolong kurang sesuai dengan harapan pasien dimana masakan tidak ada rasanya sama sekali bagi pasien.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dalam penelitian ini akan mengkaji penelitian menganalisis tingkat kepuasan pasien IGD di Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sebuah fasilitas kesehatan dalam hal ini rumah sakit merupakan salah satu tujuan dari rumah sakit. Rumah sakit yang memberikan pelayanan terhadap pasien diharapkan merasa puas semua sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Kepuasan pasien akan ditentukan oleh baiknya kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Kualitas pelayanan yang semakin baik maka kepuasan juga akan semakin baik. Namun, ketika

kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien maka kepuasan pasien akan rendah.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah tingkat kepuasan pasien IGD di rumah sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan salatiga.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan Khusus penelitian ini adalah:

- a. Mendiskripsikan karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan pasien IGD di rumah sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

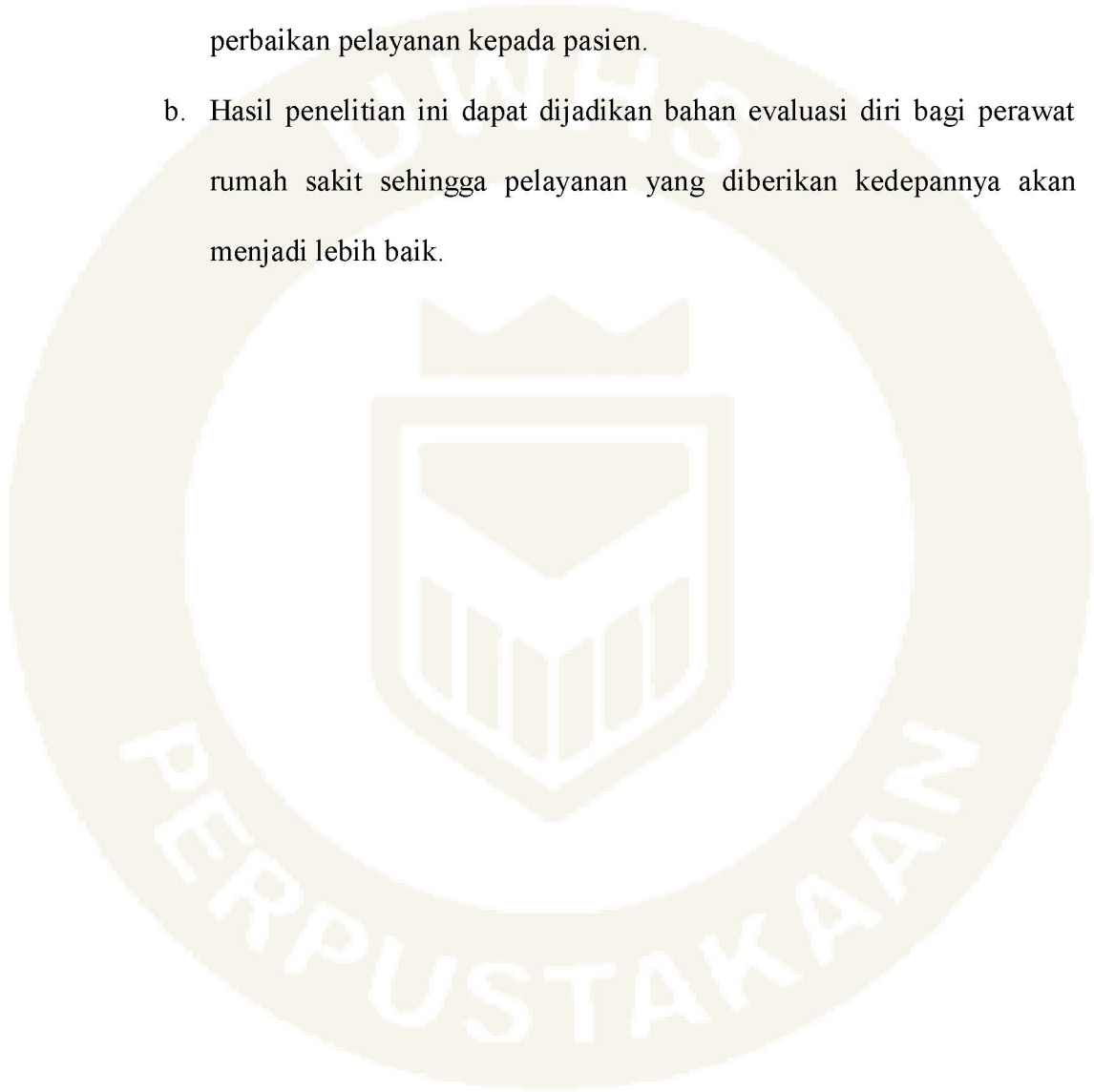
D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini memberikan sumbangsih perkembangan ilmu pengetahuan khususnya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit sehingga pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik.

2. Manfaat Bagi Rumah Sakit

- a. Hasil penelitian ini memberikan gambaran kepada rumah sakit tentang kualitas dan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil kebijakan dalam perbaikan pelayanan kepada pasien.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi diri bagi perawat rumah sakit sehingga pelayanan yang diberikan kedepannya akan menjadi lebih baik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Teoritis

1. Kepuasan Pasien

a. Pengertian kepuasan Pasien

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.

Kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Pohan, 2015). Tapi walaupun subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau

melebihi harapan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan pada beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

b. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor. Menurut Tjiptono (2018) antara lain:

1) Kualitas Produk

Jasa Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan produk atau jasa tersebut.

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memegang peran penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.

3) Faktor Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih produk atau jasa yang sudah mempunyai pandangan produk mahal cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Produk atau jasa yang berkualitas sama tetapi berharga murah memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

5) Biaya Tambahan

Mendapatkan produk atau jasa yang tidak perlu memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut

c. Pengukuran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menurut Pohan (2015) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

1) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

- a) Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
 - b) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
 - c) Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
- 2) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.
- a) Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
 - b) Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
- 3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan
- a) Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
 - b) Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
 - c) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
 - d) Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
 - e) Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.
- 4) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.
- a) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.

- b) Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
- c) Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan

Rosa et al., (2022) menjelaskan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dikalsifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu:

1) Sangat puas

Sangat puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (sarana), sangat ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), sangat cepat (Proses administrasi, dan lainnya), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

2) Cukup puas

Cukup puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (Proses administrasi), agak kurang ramah (hubungan dengan dokter atau

perawat), dan lainnya, yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

3) Tidak puas

Tidak puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan skala likert, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisisioner yang terdiri dari aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut:

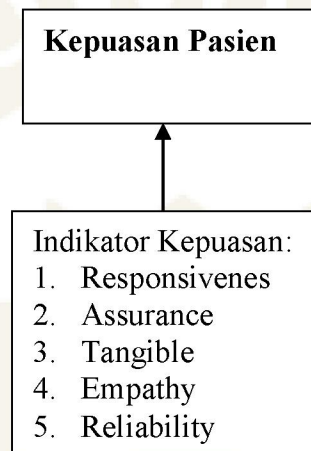
Tabel 2.1 Kriteria Penilaian Kepuasan

No	Kriteria	Skor
1	Sangat puas	4
2	Puas	3
3	Cukup puas	2
4	Tidak puas	1

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut :

- 1) Angka 0 - 5 = tidak puas
- 2) Angka 6 - 11 = cukup puas
- 3) Angka 12 - 16 = puas
- 4) Angka 17 - 22 = sangat puas

B. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori
Sumber: Pohan (2015), Nursalam (2018).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

Menurut Sugiyono (2019) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

B. Jenis dan rancangan penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif persentase. Desain penelitian deskriptif persentase yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan hasilnya dengan persentase pada setiap indikator atau dimensi variabel penelitian.

C. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di rumah sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga pada pasien di IGD pada tahun 2023.

D. Populasi dan sampel penelitian

1. Populasi

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapat perawatan masuk IGD. Pasien selama 3 bulan terakhir pada tahun 2023 di bulan Januari sejumlah 243 Orang, bulan Maret 238 orang, bulan April 281 orang. Jadi rata rata pasien setiap bulannya sebanyak 254 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Besarnya sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut.

5% (0,05)

$$= \frac{N}{1+N (\epsilon)^2}$$

$$= \frac{254}{1+254 (0,05)^2}$$

$$= 155,35 \text{ dibulatkan menjadi } 155 \text{ orang.}$$

Jadi berdsarkan perhitungan rumus slovin di atas maka besarnya sampel penelitian ini adalah 155 orang.

3. Teknik sampling

Teknik sampling merupakan cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel, agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subyek penelitian (Hidayat, 2017). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi yang diteliti (*representatif*) (Hidayat, 2017). teknik pengambilan sampel dalam

penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi penelitian yang didasarkan atas ciri-ciri dan suatu karakteristik tertentu untuk mencapai tujuan penelitian yang dikehendaki oleh peneliti (Arikunto, 2018). Pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang masuk IGD yang melakukan pengobatan ke RSP dr.Ario Wirawan Salatiga pada bulan Penelitian.
- 2) Pasien bersedia menjadi responden penelitian
- 3) Pasien masih sadar dan dapat diajak berkomunikasi
- 4) Bisa membaca menulis dengan baik

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien tidak sadar diri ketika masuk IGD
- 2) Pasien dengan kondisi penurunan kesadaran
- 3) Pasien indikasi rawat ruang icu

E. Definisi Operasional

Berdasarkan penjelasan dari masing-masing variabel penelitian maka dapat dirumuskan definisi operasional variabel penelitian sebagai berikut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Pengukuran	Hasil Ukur	Skala
1	Kepuasan Pasien	nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya	Kuesioner dengan jumlah pertanyaan 22 menggunakan skala guttman yaitu Ya dan Tidak Koding : YA : 1 Tidak : 0	1. Sangat puas = 17-22 2. Puas = 12-16 3. Cukup puas = 6-11 4. Tidak puas = 0-5	Ordinal

F. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan Instrumen kepuasan pasien dalam penelitian mengadopsi dari instrumen penelitian yang dilakukan oleh Pane (2021). Instrumen tersebut terdiri dari 22 item dengan 2 pilihan jawaban yaitu ya dan tidak.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, dengan kata lain instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid berarti instrument yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur. Untuk menguji validitas instrument penelitian digunakan teknik korelasi yang dirumuskan:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy}	=	Koefisien Korelasi X dan Y
n	=	Jumlah Responden
Y	=	Total Skor Item
$\sum X$	=	Jumlah kuadrat seluruh skor X
$\sum Y$	=	Jumlah kuadrat seluruh skor

Uji valisiditas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS V 26 untuk membantu menghitung validitas. Item dalam instrument dapat dikatakan valid dan tidak valid dengan pertimbangan kriteria sebagai berikut.

- a. Item dikatakan valid jika memiliki nilai r hitung $> 0,361$
- b. Item dikatakan tidak valid jika memiliki r hitung $< 0,361$.

Instrumen kepuasan pasien dalam penelitian mengadopsi dari instrumen penelitian yang dilakukan oleh Pane (2021). Instrumen tersebut sudah dilakukan uji validitas. Hasil uji validitas diketahui bahwa diperoleh nilai r hitung 0,390-0,530. Nilai r hitung tersebut semua lebih dari 0,361 sehingga semua item bersifat valid.

2. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pernyataan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai, dalam hal ini menggunakan skala rating 1 sampai dengan 5. Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data (Arikunto, 2018) yaitu dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Sumber : (Arikunto, 2018)

Keterangan:

- r^{11} = Koefisien Reabilitas
 k = Jumlah butir pernyataan
 $\sum \sigma^2$ = Jumlah variansi butir pernyataan
 σ_1^2 = Variansi Total

Jumlah varians skor setiap item dan varians total dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

Sumber: (Arikunto, 2018)

Keterangan:

- σ^2 = Variansi tiap item
 n = Jumlah Responden

Penelitian ini juga melalui pengukuran dengan analisis *Cronbach's Alpha* dengan mengklasifikasikan nilai *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2018) sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka instrumen reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka intrumen tidak reliabel.

Instrumen kepuasan pasien dalam penelitian mengadopsi dari instrumen penelitian yang dilakukan oleh Pane (2021). Hasil uji reliabilitas

dari diadopsi penelitian Pane (2021) diperoleh nilai sebesar 0,855 yang lebih besar dari 0,60. Artinya instrumen tersebut reliabel.

H. Cara Pengumpulan Data

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengambil data di lapangan dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Peneliti mengajukan permohonan untuk mengajukan studi pendahuluan dan penelitian di Kampus Universitas Widya Husada dengan memperoleh nomro surat ijin peneltiaan 1014/FKBT/UWHS/IX/20223
2. Peneliti mengajukan permohonan dengan memberikan surat ijin penelitian ke rumah sakit dr.Ario Wirawan Salatiga.
3. Peneliti melakukan penelitian setelah mendapat surat balasan dan persetujuan diijinkan untuk melakukan penelitian di rumah saakir dr.Ario Wirawan Salatiga dengan nomor DP.04.01/D.XL.2/3962/2023.
4. Peneliti mengambil data dengan memilih responden yang sesuai dengan kebutuhan penelitian yaitu pasien yang masuk IGD
5. Peneliti memberikan penjelasan dan memberikan lembar persetujuan kepada setiap pasien IGD dalam menjadi responden penelitian.
6. Peneliti memberikan kuesioner penelitian bagi pasien yang bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini
7. Peneliti mengecek kembali semua kuesioner yang diisi pasien IGD sudah lengkap atau belum sehingga dapat dilengkapi ketika ada yang belum lengkap.

I. Pengolahan Data

Menurut Notoatmojo (2018) setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data sebagai berikut:

1. *Editing*

Editing merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan pada isi kuesioner. Apabila ada jawaban-jawaban yang belum lengkap, maka jika memungkinkan perlu dilakukan pengambilan data ulang untuk melengkapi jawaban-jawaban tersebut. Tetapi apabila tidak memungkinkan, maka pernyataan yang jawabannya tidak lengkap tidak perlu diolah atau dimasukkan dalam pengolahan “*data missing*”. Peneliti melakukan editing atau pengecekan data untuk meneliti setiap daftar pernyataan yang sudah diisi oleh subjek, kemudian peneliti melakukan pengecekan terhadap kelengkapan data-data yang ada.

2. *Coding*

Kuesioner yang sudah melalui proses editing, selanjutnya dilakukan coding (pengkodean), yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi angka atau bilangan. Jawaban dari kuesioner yang dibagikan kepada responden dikoding dengan untuk dimasukkan ke dalam Microsoft Excel.

- a. Jenis Kelamin : 1 = laki-laki
2 = perempuan
- b. Umur : 1 = (Dewasa Awal) 17-25 tahun
2 = (Dewasa Tengah) 26- 35 tahun
3 = (Dewasa Akhir) 36-45 tahun
4 = (Lansia Awal) 46-55 tahun

- c. Tingkat Pendidikan : 1 = SD
2= SMP
3= SMA
4= S1/D3
5= Pasca Sarjana
- d. Kepuasan pasien 1 = sangat puas
2 = puas
3 = cukup puas
4= tidak puas

3. *Data Entry*

Data entry adalah memasukan kode-kode berdasarkan kategori yang dibuat peneliti dengan menggunakan komputer. Jawaban dari masing-masing subjek yang sudah dalam berbentuk coding dimasukan dalam progam yaitu Microsoft Excel.

4. *Data Cleaning*

Data cleaning adalah pengecekan kembali setelah data dimasukan dalam program Microsoft excel untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan kode, ketidaklengkapan data.

5. *Tabulating*

Tabulating adalah usaha untuk menyajikan data, terutama pengolahan data yang diperlukan dalam analisa kuantitatif. Biasanya pengolahan data menggunakan tabel, baik tabel distribusi frekuensi ataupun silang.

J. Teknik analisis data

Analisis uniavariat dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan masing-masing variabel menggunakan deskriptif statistik. Variabel penelitian dideskripsikan terkait skor rata-rata, skor terendah, skor tertinggi, dan standart deviasi. Deskripsi stastistik juga mendeskripsikan sebaran frekuensi dari variabel kepuasan pasien.

K. Etika Penelitian

Etika dalam penelitian ini menurut Notoadmojo (2018) yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. *Beneficence*

Peneliti memberikan penjelasan kepada responden penelitian tentang tujuan penelitian serta manfaat penelitian yang akan didapatkan bagi responden penelitian.

2. *Non-malfincene*

Non-malfincene adalah suatu prinsip yang mana peneliti tidak melakukan perbuatan yang memperburuk pasien.

3. *Justice*

Peneliti memperlakukan sama rata seluruh responden tanpa membedakan responden berdasarkan kedudukan sosial, pendidikan maupun status sosial responden.

4. *Autonomy*

Peneliti menyamarkan identitas responden penelitian sebagai upaya menjaga privasi responden, peneliti menggunakan inisial sebagai ganti identitas responden.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di rumah sakit paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga merupakan rumah sakit pusat rujukan penyakit paru se-Jawa Tengah yang berlokasi di Jalan Hasanudin No. 806 Salatiga. Rumah sakit ini berdiri tahun 1934 dengan nama Rumah Sakit Tuberculosa Paru-Paru (RSTP) Ngawen Salatiga. Statusnya naik menjadi tipe A dengan akreditasi paripurna.

Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga merupakan rumah sakit yang memiliki visi sebagai pemberi pelayanan spesialistik respiratori yang terbaik. Jenis pelayanan dan perawatan yang diberikan meliputi: instalasi gawat darurat (umum dan paru), rawat jalan (poli paru dewasa, poli paru anak, poli gigi, penyakit dalam, dan poli eksekutif).

B. Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Karakteristik dalam penelitian ini akan menguraikan karakteristik berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, dan jenis pekerjaan

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin maka dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin RSP dr. Ario Wirawan Salaatiga Oktober 2023
n = 155

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	74	47,7
Laki-laki	81	52,3
Total	155	100

Berdasarkan analisis pada Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki yaitu ada sebanyak 81 orang (52,3%). Jumlah ini lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki jenis kelamin perempuan hanya ada 74 orang (47,7%).

b. Umur

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan umur maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan umur RSP dr. Ario Wirawan Salaatiga Oktober 2023
n = 155

Umur	Frekuensi	Persentase
31 - 40	16	10,4
41 - 50	43	27,7
≥ 50	96	61,9
Total	155	100

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa untuk umur responden yang paling banyak adalah dengan rentang umur lebih dari 50 tahun yaitu ada sebanyak 96 orang (61,9%). Responden dengan umur 41-50 tahun ada sebanyak

43 orang (27,7%). Responden yang memiliki umur antara 31 - 40 tahun ada sebanyak 16 orang (10,4%).

c. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan maka dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan RSP dr.Ario Wirawan Salaatiga
Oktober 2023
n = 155

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	36	23,2
SMP	64	41,3
SMA	40	25,8
S1	15	9,7
Total	155	100

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan Tabel 4.3 tingkat pendidikan diketahui bahwa responden paling banyak memiliki pendidikan SMP ada sebanyak 64 orang (41,3%). Responden yang memiliki tingkat pendidikan SD ada sebanyak 36 orang (23,2%). Responden yang memiliki pendidikan SMA ada sebanyak 40 orang (25,8%). Responden yang memiliki pendidikan sarjana ada sebanyak 15 orang (9,7%).

d. Jenis Pekerjaan

Hasil analisis karakter responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan RSP dr.Ario Wirawan Salaatiga
Oktober 2023
n = 155

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS	23	14,8
Buruh	63	40,7
Petani	51	32,9
Wiraswasta	18	11,6
Total	155	100

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa jenis pekerjaan yang paling banyak adalah pekerjaan buruh yaitu sebanyak 63 orang (40,75). Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang memiliki pekerjaan Wiraswasta 18 orang (11,6%).

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis hasil penelitian maka untuk variabel kepuasan pasien dapat dideskripsikan sebagai berikut.

Tabel 4.6 Distribusi Kepuasan Pasien Penelitian RSP dr.Ario Wirawan Salatiga
Oktober 2023
n=155

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	66	42,5
Puas	62	40,0
Cukup Puas	17	11,0
Tidak Puas	10	6,5
Total	155	100

Berdasarkan analisis diketahui bahwa untuk kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang menilai dengan kategori sangat puas ada sebanyak 66 orang (42,5%). Responden yang memberikan penilaian dengan kategori

puas ada sebanyak 62 orang (40%). Responden yang memberikan penilaian dengan kategori cukup puas ada sebanyak 17 orang (11%). Responden yang memberikan penilaian dengan kategori tidak puas ada sebanyak 10 orang (6,5%).



BAB V

PEMBAHASAN

A. Jenis Kelamin

Berdasarkan penelitian ditemukan jenis kelamin yang paling banyak berjenis kelamin perempuan terdapat 81 responden (52,3%), dan yang laki-laki 74 responden (47,7%). Hasil penelitian lebih dari setengah responden adalah perempuan dan (88,6%) responden berjenis kelamin menyatakan tidak puas.

Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pemahaman terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak tuntutan dan keinginan serta penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut (Perceka, 2020). Perempuan lebih menggunakan perasaan dalam memberikan penilaian. Hal ini berbeda dengan laki-laki lebih mengutamakan akal logika dalam memberikan penilaian obyektif.

Hal ini sejalan dengan penelitian Baan (2020) yang menyatakan bahwa hasil analisis hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat diperoleh hasil sebanyak 44 responden laki-laki ada 32 orang (72,7%) diantaranya yang merasa puas dan dari 40 responden perempuan sebanyak 20 orang (50%) yang merasa puas. Hasil data diolah dengan analisis statistik chi-square diperoleh nilai p-value 0,032 dengan *degree of freedom* (Df)=1 dan alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai p-

value lebih kecil dari nilai alpha terlihat ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan Arifin (2019) dimana dalam hasil penelitiannya menemukan bahwa responden yang paling banyak berjenis kelamin perempuan.

B. Usia

Hasil penelitian ditemukan bahwa usia yang paling banyak menjadi pasien berusia lebih dari 50 tahun terdapat 96 responden (61,9%). Responden dengan umur 41-50 tahun ada sebanyak 43 orang (27,7%). Responden yang memiliki umur antara 31 - 40 tahun ada sebanyak 16 orang (10,4%).

Pada pasien usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda (Arifin et al., 2019).

Hal ini sesuai dengan penelitian Arifin (2019), menyatakan bahwa hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,030 dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha=0,05$), maka dapat disimpulkan nilai *p-value* $<\alpha$ ($0,030<0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan

antara usia dengan kepuasan pasien di Pukesmas Muara Laung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 100 responden diketahui terdapat sebanyak 52 responden (52%) dengan usia muda. Sebagian besar pada usia responden yang muda memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 35 responden (67,3%).

Hal ini sejalan dengan penelitian Muzer (2020), yang menyatakan bahwa usia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa besarnya kontribusi variabel usia pasien sebesar 4,304 dengan arah yang positif. Temuan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel usia menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan usia pasien akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

C. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan responden berdasarkan tingkat pendidikannya menunjukkan angka terbanyak berpendidikan SMP sebanyak 64 responden (41,3%) dan yang terendah dengan pendidikan Sarjana/Diploma dengan jumlah 15 (9,7%). Hasil penelitian membuktikan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa besarnya kontribusi variabel tingkat pendidikan

pasien sebesar 3,412 dengan arah positif. Temuan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel tingkat pendidikan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dikatakan semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien (Muzer, 2020).

Pendidikan yang tinggi akan menjadikan pengetahuan seseorang menjadi tinggi sehingga wawasan menjadi lebih luas dibandingkan dengan pendidikan rendah. Seseorang dengan pendidikan tinggi dalam memberikan tanggapan atau penilaian akan menggunakan akal dan logika yang dimilikinya sehingga harus ilmiah. Kepuasan yang diberikan seorang dengan pendidikan tinggi maka akan tercipta dari besarnya persentase tercapainya harapan yang dimiliki. Jika harapan seseorang dipenuhi mencapai batas minimal yang ditetapkan maka seseorang akan menjadi puas.

Hal ini berkaitan dengan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa 100 responden diketahui bahwa terdapat sebanyak 68 responden (68%) dengan tingkat pendidikan dasar (Arifin et al. 2019). Sebagian besar pada usia responden dengan pendidikan dasar memiliki kepuasan yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 49 responden (49%). Berdasarkan fakta lapangan, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan dasar. Berdasarkan UU RI No 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional menyebutkan

bahwa tingkat pendidikan dasar terdiri dari SD dan SMP. Dari hasil analisis kuesioner diketahui bahwa sebanyak 39 responden (57,3%) dengan pendidikan SD dan sebanyak 29 responden (42,6%) dengan pendidikan SMP. Pada responden dengan tingkat pendidikan dasar sebanyak 51 responden (75%) menyatakan bahwa kemudahan prosedur masih kurang memuaskan .

D. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang dimiliki responden paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu ada sebanyak 66 orang (42,6%). Jumlah ini lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki kepuasan dengan kategori lainnya. Pasien yang memiliki kepuasan dengan kategori tidak puas hanya 10 orang (6,5%). Artinya sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki kepuasan dengan kategori sangat puas.

Responden dalam penelitian ini yaitu pasien yang masuk IGD merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Pasien ketika masuk IGD dilayani dengan baik dan ramah. Perawat memberikan respon tanggapan dari keluhan pasien dengan baik sehingga pasien menjadi tenang berbeda sebelum masuk IGD yang sudah panik. Pasien merasa puas dengan sambutan perawat dimana tampil rapi dan bersih sehingga nyaman ketika masuk IGD. Selain itu, pasien juga merasa puas dengan tindakan yang diberikan perawat

dalam menggunakan alat yang terampil dan cekatan tetapi tetap akurat hasil informasinya.

Hasil penelitian ini Sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Kustriyani et al. (2017), hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakir Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir salatiga sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 31 pasien (56,4%). Sangat puas sebanyak 14 (25,5%). cukup puas sebanyak 7 pasien (12,7%). Tidak puas sebanyak 3 pasien (5,5%). Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, dikarenakan perawat mampu menangani pasien dengan cepat dan tepat, perawat diruang rawat inap ini sudah melakukan tindakan keperawatan yang sesuai dengan standar operasional prosedur, pasien juga membantu aktifitas-aktifitas pasien seperti pergi ke toilet (BAB/BAK) dengan penuh kesabaran dan ketelatenan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Sesrianty et al. (2019), kepuasan pasien dinilai berdasarkan interpretasi responden tentang kesesuaian antara harapan dengan kenyataan meliputi kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan, ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhka pasien dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Sejalan dengan penelitian Darus et al. (2018), hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menyatakan sangat

puas dan sisanya menyatakan puas dan cukup puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Pukesmas Dinoyo.

Hasil penelitian yang sama juga ditemukan oleh penelitian yang dilakukan Rahanjaan (2020) menemukan bahwa pasien IGD merasa puas atas pelayanan yang diberikan rumah sakit pasien memiliki kategori sangat puas yang paling banyak dair hasil penelitiannya. Pasien merasa semua tindakan yang dilakukan perawat dan dokter di IGD sudah sesuai dengan harapan.

Penelitian yang dilakukan Syahdilla et al., (2023) juga menemukan yang sama jika pasien merasa puas atas peayanan yang diterima dari rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan ciri khasnya sendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus terus dilakukan untuk dapat meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dalam pelayanan kesehatan rumah sakit, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan bagian integral dan komprehensif dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan dan dampaknya terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan.

Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan (Natassa & Dwijayanti, 2019) yang menemukan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi kurang puas akan pelayanan yang diberikan dari rumah sakit. Responden atau pasien yang memiliki persepsi kurang puas ada sebanyak 57,3%. Jumlah ini lebih banyak dibandingkan dengan jumlah pasien yang merasa puas. Pasien memiliki persepsi perawat kurang tanggap dalam memberikan tindakan kepada pasien. Selain itu, pasien juga memiliki persepsi bahwa perawat dalam memberikan tindakan kurang terampil atau kurang kompetensi sehingga menjadikan tingkat kepuasannya rendah.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien IGD Rumah Sakit Paru dr.Ari Wirawan Salatiga. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin maka dalam penelitian ini paling banyak adalah responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 81 orang (52,3%)
2. Berdasarkan karakteristik responden tingkat pendidikan maka dalam penelitian ini paling banyak responden memiliki pendidikan SMP yaitu sebanyak 64 orang (41,3%).
3. Berdasarkan karakteristik umur responden maka dalam penelitian ini paling banyak responden berumur lebih dari 50 tahun yaitu sebanyak 96 (61,9%).
4. Berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan responden maka dalam penelitian ini paling banyak adalah buruh sebanyak 63 orang (40,7%).
5. Kepuasan pasien dalam penelitian ini ditemukan paling banyak termasuk dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 66 orang (42,6%).

B. Saran

1. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan untuk metode pembelajaran mengenai pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Bagi Perawat

Perawat dapat mempertahankan atau meningkatkan pelayanan keperawatannya dalam rangka meminimalisir keluhan pasien serta meningkatkan ketrampilan dan profesionalisme kerjanya. Perawat juga dapat memberikan saran dan masukan kepada pihak pengelola rumah sakit untuk memberikan pembinaan kepada perawat.

3. Bagi Rumah Sakit

Pihak rumah sakit dapat mempertahankan tahap persiapan dalam tindakan keperawatan dan meningkatkan tahap pelaksanaan dan tahap terminasi dalam pemberian pelayanan keperawatan dengan memperhatikan atau mengkaji faktor penunjang kepuasan pasien.

4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan data tambahan untuk peneliti selanjutnya dalam bidang keperawatan terutama mengenai mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Sehingga hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Darus, M., Milwati, S., & Neni Maemunah. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News*, 3(1), 758–765.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hidayat, A. A. (2017). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis*. Salemba Medika.
- Kustriyani, M., Rohana, N., & Widya, T. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(2). <https://doi.org/10.48144/jiks.v10i2.96>
- Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–3.
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku

- Rafi'an Kabupaten Siak. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 14.
- Notoadmojo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2018). *Asuhan keperawatan pada pasien terinfeksi HIV/AIDS*. Salemba Medika.
- Pane, A. (2021). *TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2020*. Skripsi. SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN.
- Panjaitan, R. (2020). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM SEMBIRING KECAMATAN DELI TUA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36656/jk2m.v1i2.202>
- Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Perceka, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 58–67.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Putra, H. A. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA 2022. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 7(2), 183. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v7i2.9370>
- Rahanjaan, F. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang.
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Rosa, Y., Siswandi, A., Anggraeni, S., Setiawati, O. R., Studi, P., Fakultas, K., &

- Universitas, K. (2022). Hubungan dukungan keluarga terhadap kualitas hidup pada penderita kanker payudara yang sedang menjalani kemoterapi di rs abdul moeloek bandar lampung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3, 280–290.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Beru Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka*. 6(2), 116–126.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumadi, A. F., Mardiyoko, I., & Pratama, Y. Y. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 8(1), 86. <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.913>
- Syاهدilla, I., Sonia, P., Faradiba, R., Mulyani, S., Pasyah, Y., & Agustina, D. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sumatera Utara: *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 429–438. <https://doi.org/10.47467/manageria.v3i2.2632>
- Tjiptono. (2018). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.

INSTRUMEN PENELITIAN
PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini bahwa:

Nama :

Alamat :

Bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian dengan judul **Analisis Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga**. Saya menjadi responden penelitian ini tidak ada paksaan dari pihak manapun dan atas sukaela saya sendiri.

Salatiga, September 2023
Responden

(nama & Tanda Tangan)

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian:

1. Isilah kuesioner ini dengan jujur
2. Setiap pernyataan dalam kuesioner ini bacalah dengan seksama kemudian berikan tanda cek list (√) pada kolom yang sudah disediakan
3. Jawablah sesuai dengan kondisi yang saudara rasakan.
4. Kuesioner ini tidak berpengaruh terhadap keberadaan saudara di rumah sakit ini.
5. Identitas saudara akan dirahasiakan dan tidak akan disebarluaskan.
6. Pilihan jawaban

SS : SANGAT SESUAI

S : SESUAI

TS : TIDAK SESUAI

STS : SANGAT TIDAK SESUAI

NAMA :

JENIS KELAMIN

LAKI-LAKI

PEREMPUAN

USIA

KURANG DARI 20 TAHUN

21 TAHUN – 30 TAHUN

31 TAHUN - 40 TAHUN

41 TAHUN – 50 TAHUN

LEBIH DARI 50 TAHUN

PENDIDIKAN TERAKHIR

SD

SMP ATAU SEDERAJAD

SMA ATAU SEDERAJAD

PERGURUAN TINGGI

PEKERJAAN

- () PELAJAR / MAHASISWA
 () PEGAWAI SWASTA
 () PEGAWAI NEGERI
 () BURUH
 () PEDAGANG
 () LAINNYA

JENIS LAYANAN

- () BPJS
 () UMUM

C. Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Ya	Tidak
Responsiveness			
1	Perawat IGD tanggap ketika pasien datang ke IGD		
2	Perawat memberi informasi dengan jelas dan mudah di mengerti		
3	Perawat tanggap dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien di IGD		
4	Perawat mampu dalam menjawab pertanyaan yang keluarga tanyakan		
5	Apakah anda dengan mudah memperoleh informasi yang tersedia di IGD		
Assurance			
6	Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan yang dilakukan		
7	Perawat IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien		
8	Perawat tetili dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien		
9	Perawat selalu memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi pasien		
10	Apakah anda merasa aman dan nyaman diperiksa oleh petugas kesehatan IGD		
Tangible			
11	Apakah perawat kami memiliki sikap, pengetahuan dan keterampilan yang kompeten	kenyataan	
12	Perawat mampu menggunakan alat medis secara		

No	Pernyataan	Ya	Tidak
	baik		
13	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat medis yang digunakan		
14	Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya		
Empaty			
15	Perawat selalu perhatian dan memberi dukungan semangat terhadap keadaan pasien	empaty	
16	Perawat sering melihat dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus		
17	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien		
18	Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien dan keluarga		
Reliability			
19	Perawat IGD datang melayani anda dalam waktu ≤ 5 menit	keandalan	
20	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit		
21	Perawat melapor segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan pemeriksaan		
22	Apakah anda menunggu sampai lebih 10 menit dilayani oleh petugas		

Tabulasi Data Penelitian

RES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	jumlah	
R1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R7	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	17
R8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21
R9	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	11
R10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R11	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17
R12	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	17
R13	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	7
R14	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	8
R15	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17
R16	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	11
R17	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	16
R18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	21
R19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R20	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	13
R21	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17
R22	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	16
R23	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	13
R24	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	12
R25	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	12
R26	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	12
R27	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17
R28	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	18
R29	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	13
R30	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	14
R31	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	17
R32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R33	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17
R34	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	14
R35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R36	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	7
R37	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	14
R38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
R39	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	14
R40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
R41	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	13
R42	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	8
R43	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	14
R44	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	14
R45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	13
R46	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5
R47	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	14
R48	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	7

RES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	jumlah
R49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	18
R50	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	13
R51	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
R52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	18
R53	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
R54	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	19
R55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	18
R56	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	18
R57	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	13
R58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
R59	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	13
R60	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	19
R61	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16
R62	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17
R63	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	7
R64	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5
R65	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17
R66	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	12
R67	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	14
R68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21
R69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R70	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	12
R71	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17
R72	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	16
R73	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	13
R74	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	14
R75	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	5
R76	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	12
R77	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	17
R78	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	15
R79	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	13
R80	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	16
R81	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17
R82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R83	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17
R84	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
R85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R86	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	7
R87	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
R88	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	12
R89	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7
R90	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
R91	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	13
R92	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	13
R93	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	14
R94	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	12
R95	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	15
R96	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	5
R97	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	12
R98	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	7

RES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	jumlah
R99	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
R10 0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	16
R10 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R10 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R10 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R10 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R10 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R10 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R10 7	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17
R10 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21
R10 9	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	13
R11 0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R11 1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17
R11 2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17
R11 3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	6
R11 4	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	13
R11 5	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17
R11 6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	19
R11 7	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	12
R11 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21
R11 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R12 0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	18
R12 1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17
R12 2	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	16
R12 3	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	13
R12 4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	18
R12 5	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	15
R12 6	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	12

RES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	jumlah
R12 7	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	17
R12 8	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	12
R12 9	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	10
R13 0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	12
R13 1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17
R13 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R13 3	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17
R13 4	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
R13 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
R13 6	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	6
R13 7	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	13
R13 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	14
R13 9	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5
R14 0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	13
R14 1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	15
R14 2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	7
R14 3	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	12
R14 4	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	12
R14 5	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	14
R14 6	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6
R14 7	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	12
R14 8	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	6
R14 9	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	13
R15 0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	17
R15 1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	17
R15 2	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	15
R15 3	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	13
R15 4	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	15

RES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	jumlah
4																							
R15																							
5	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	17



Hasil Uji SPSS

Kepuasan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat kurang	10	6.5	6.5	6.5
	kurang baik	17	11.0	11.0	17.4
	baik	62	40.0	40.0	57.4
	sangat baik	66	42.6	42.6	100.0
	Total	155	100.0	100.0	



DOKUMENTASI



Surat Penelitian



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA
Jl. Hasanudin 806, telp (0298) 326130, fax. (0298) 322703
Website: rspaw.or.id, email: rspariowirawan@gmail.com



Nomor : DP.04.01/D.XL.2/3962/2023
Sifat : BIASA
Hal : Ijin Penelitian a.n Sulardi

26 September 2023

Yth. Rektor Universitas Widya Husada
Program Studi Sarjana Keperawatan
Jl. Subali Raya no 12 Krapyak Semarang

Menindaklanjuti surat Saudara dengan Nomor 1014/FKBT/UWHS/IV/2023 tanggal 8 September 2023 perihal permohonan ijin penelitian, bersama ini diberitahukan bahwa permohonan tersebut **dapat diterima** dengan penjelasan :

1. Nama mahasiswa : Sulardi
2. Jurusan / Prodi : Sarjana Keperawatan
3. Biaya : - (Karyawan)
4. Topik : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga
5. Waktu pelaksanaan : Bulan September – Oktober 2023

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan
dan Penelitian,



Ratna Suryaningsih, SE, MM
NIP196902241994032001












Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN


 UWHS	PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA FAKULTAS KEPERAWATAN, BISNIS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG
--	---

LEMBAR BIMBINGAN KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Sulardi
NIM : 2217037
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Paru dr Ario Wirawan Salatiga
Pembimbing : Ns. Arifianto, M.Kep

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	15 april 2023	Konsul Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Paru dr Ario Wirawan Salatiga	
2.	25 april 2023	Konsul BAB 1	
3.	27 April 2023	Konsul BAB 1 : data kurang sesuai ,minim artikel	
4.	2 Mei 2023	Konsul BAB I: Rumusan masalah masih kurang sesuai,manfaat penelitian kurang lengkap	
5.	10 Mei 2023	Konsul BAB I dab BAB II: Masalah belum muncul,untuk BAB II konsep teori masih sedikit	
6.	25 Juli 2023	Konsul BAB II dan III :	

7.	31 Juli 2023	ACC BAB I, II dan BAB III lanjut sempro	
8.	17 November 2023	Revisi BAB II dan BAB III Konsul BAB IV dan V: dilengkapi dan abstrak ditambahi, angket diperbaiki	
	27 Desember 2023	Revisi pembahasan masih belum lengkap, penulisan masih banyak typo -uji bivariat diperbaiki -kesimpulan saran perbaiki, tulis juga angkanya jangan Cuma persentasenya saja	
	6 Januari 2024	Acc lanjut semhas	
9.	20 Februari 2024	Konsul setelah semhas -perbaiki lagi masih banyak tulisan yang typo -koordinasi dengan ketua penguji dan dosbing 2	
10.	27 Februari 2024	-pembahasan diperbaiki lagi -tambahkan jurnal/artikel Penulisan sesuaikan dengan buku panduan	
11	8 Maret 2024	ACC skripsi	

 UWHS	PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA FAKULTAS KEPERAWATAN, BISNIS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG
--	---

LEMBAR BIMBINGAN KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Sulardi
NIM : 2217037
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Paru dr Ario Wirawan Salatiga
Pembimbing : Ns. Rahayu Winarti, M.Kep

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	15 april 2023	Konsul Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Paru dr Ario Wirawan Salatiga	
2.	27 april 2023	Konsul BAB 1	
3.	27 April 2023	Konsul BAB 1 : tambahkan sumber,jurnal masih kurang,studi pendahuluan masih kurang,bedakan tujuan umum dan khusus,dilanjutkan BAB II DAN BAB III	
4.	14 juni 2023	Konsul BAB I,II,III: penulisan masih banyak yang typo,susunan kerangka penulisan sesuaikan dengan buku kerangka panduan,sumber Pustaka belum lengkap,perbaiki uji bivariat,coding jelaskan secara lengkap	
5.	24 juli 2023	Konsul BAB I, BAB II dan BAB III:	

		konsep di perbaiki dan di jelaskan,cek kembali isi quisioner,penulisan masih ada yang typo	
6.	16 agustus 2023	Konsul BAB II dan III : - Penulisan masih kurang sesuai dengan buku panduan,kerangka teori belum diperbaiki,jenis dan rancangan penelitian mohon di jelaskan secara rinci - Kurang lengkap lampiran	Rwinda
7.	30 agustus 2023	ACC BAB I, II dan BAB III lanjut sempro	Rwinda
8.	17 November 2023	Revisi BAB II dan BAB III Konsul BAB IV dan V: dilengkapi dan abstrak ditambahi,angket diperbaiki	Rwinda
9	27 desember 2023	Revisi pembahasan masih belum lengkap,penulisan masih banyak typo	Rwinda
10	5 januari 2024	Di pembahasan masih ada yang kurang sedikit,perbaiki dan lanjut bisa semhas	Rwinda
11	20 Februari 2024	Revisi setelah semhas -perbaiki font di penomoran sesuaikan dengan buku panduan -penandaan quisioner diperjelas lagi -untuk tabel di ringkas saja -koordinasi dengan ketua penguji dan dosbing satu	Rwinda
12	8 maret 2024	- ACC skripsi	Rwinda

turnitin skripsi sulardi

ORIGINALITY REPORT

15%	15%	5%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.politeknikyakpermas.ac.id Internet Source	2%
2	repository.uksw.edu Internet Source	2%
3	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	2%
4	text-id.123dok.com Internet Source	1%
5	journal.stikesmuh-pkj.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to University of North Carolina, Greensboro Student Paper	1%
7	eprints.uwhs.ac.id Internet Source	1%
8	ppjp.ulm.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%

10	Intan Syahdilla, Putri Sonia, Riza Faradiba, Sri Mulyani, Yowanda Pasyah, Dewi Agustina. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sumatera Utara:", Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management, 2023 Publication	1%
11	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
12	eprints.umsb.ac.id Internet Source	1%
13	repository2.unw.ac.id Internet Source	1%
14	Submitted to Korea National University of Transportation Student Paper	1%
15	perpusnwu.web.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

PERPUSTAKAA