



SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG MEDIKAL BEDAH RS GUNUNG MARIA TOMOHON

OLEH :

JOSUA KEVIN NAJOAN (C2214201140)

KAROLINA OLKE NANGOY (C2214201142)

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2024**



SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG MEDIKAL BEDAH RS GUNUNG MARIA TOMOHON

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar**

OLEH :

**JOSUA KEVIN NAJOAN (C2214201140)
KAROLINA OLKE NANGOY (C2214201142)**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2024**

HALAMAN PERNYATAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Josua Kevin Najohan (NIM : C2214201140)
2. Karolina Olke Nangoy (NIM : C2214201142)

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi ini hasil karya sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar benarnya.

Tomohon, 25 Januari 2024

Yang menyatakan,



Josua Kevin Najohan



Karolina Olke Nangoy

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

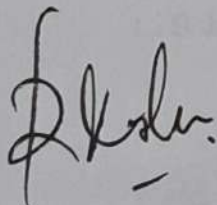
Nama : 1. Josua Kevin Najoan (NIM : C2214201140)
2. Karolina Olke Nangoy (NIM : C2214201142)
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan
Kepuasan Pasien di ruang Medikal Bedah RS
Gunung Maria Tomohon.

Telah disetujui oleh Dewan Pembimbing dan dinyatakan diterima
sebagai bagian persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi.

Ditetapkan di : Makassar
Tanggal : 25 Januari 2024

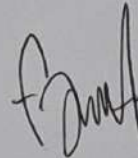
Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Rosdewi, S.Kp.,MSN
NIDN : 0906097002

Pembimbing II



Fitriyanti Patarru, Ns.,M.Kep
NIDN : 0907049202

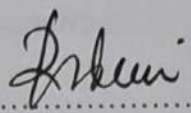
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : 1. Josua Kevin Najoan (NIM : C2214201140)
2. Karolina Olke Nangoy (NIM : C2214201142)
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan
Kepuasan Pasien di ruang Medikal Bedah RS
Gunung Maria Tomohon.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan Dewan Pembimbing dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar

DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Rosdewi, S.Kp.,MSN (.....)
Pembimbing 2 : Fitriyanti Patarru, Ns., M.Kep (.....)
Penguji 1 : Elmiana Bongga Linggi, Ns., M.Kes (.....)
Penguji 2 : Yunita Carolina Satti, Ns., M.Kep (.....)

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 29 Januari 2024

Mengetahui

Ketua STIK Stella Maris Makassar


Siprianus Abdu, S.Si., S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN : 0928027101

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Josua Kevin Najoan (NIM : C2214201140)

Karolina Olke Nangoy (NIM : C2214201142)

Menyatakan menyetujui dan memberikan kewenangan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar untuk menyimpan, mengalih informasi/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi ini untuk kepentingan ilmu pengetahuan

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Tomohon, 25 Januari 2024

Yang menyatakan,



Josua Kevin Najoan



Karolina Olke Nangoy

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang maha kuasa karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) di STIK Stella Maris Makassar.

Penulis menyadari bahwa kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Siprianus Abdu, S.Si.,S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar yang telah memberikan pengetahuan dan motivasi untuk menyusun skripsi ini serta kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di STIK Stella Maris Makassar.
2. Fransiska Anita, Ns.,M.Kep.,Sp.KMB Wakil Ketua Bidang Akademik dan Kerjasama STIK Stella Maris Makassar sekaligus sebagai dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan.
3. Matilda Martha Paseno, Ns.,M.Kes. Wakil Ketua Bidang Administrasi, Keuangan, Sarana dan Prasarana STIK Stella Maris Makassar.
4. Elmiana Bongga Linggi, Ns.,M.Kes selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Inovasi sekaligus sebagai dosen penguji I yang telah memberikan motivasi dan saran dalam skripsi ini.
5. Mery Sambo, Ns.,M.Kep selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners STIK Stella Maris Makassar.

6. Rosdewi, S.Kp.,MSN selaku pembimbing I yang telah membimbing dengan sangat baik, sabar dan meluangkan waktu selama proses menyelesaikan skripsi ini.
7. Fitriyanti Patarru,Ns.,M.Kep selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dengan sangat baik, sabar dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Yunita Carolina Satti,Ns.,M.Kep selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
9. Asrijal Bakri, Ns.,M.Kes selaku Ketua Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
10. Seluruh dosen dan staf pegawai STIK Stella Maris Makassar yang telah membimbing, mendidik dan memberi pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan.
11. Teman-teman program studi sarjana keperawatan STIK Stella Maris Makassar yang selalu mendukung dan sama-sama berjuang dalam mengikuti perkuliahan.
12. Orang tua yang selalu setia memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal penelitian yang bermanfaat bagi dunia keperawatan. Penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik sangat diharapkan untuk perbaikan penulisan skripsi ini kedepannya.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi sumber inspirasi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Tomohon, 29 Januari 2024

Penulis

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG MEDIKAL BEDAH
RS GUNUNG MARIA TOMOHON**

(Dibimbing oleh Rosdewi dan Fitriyanti Patarru)

**Josua Kevin Najooan (C2214201140)
Karolina Olke Nangoy (C2214201142)**

(vi + 88 halaman + 9 tabel + 10 lampiran)

ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien dari pasien masuk sampai dengan pasien keluar rumah sakit dengan mengikuti standart yang ada. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat mempengaruhi kepuasan pasien dengan adanya kualitas pelayanan keperawatan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah RS Gunung Maria Tomohon. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *observasional analitik* menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah responden sebanyak 96 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan pendekatan *proportionate stratified random sampling*. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner yang dibagikan kepada responden. Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji *chi-square* tabel 2x2 dengan nilai kemaknaan 5% ($\alpha=0,05$) dengan hasil didapatkan *p value* = 0,000 hal ini menunjukkan bahwa nilai $p < \alpha$ maka artinya ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah RS Gunung Maria Tomohon. Kepuasan pasien merupakan indikator dari mutu atau kualitas pelayanan, sehingga penting bagi perawat maupun tenaga kesehatan lain untuk mengupayakan kualitas pelayanan sehingga semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan dari pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien
Referensi : 2014 - 2023

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF NURSING SERVICES AND PATIENT SATISFACTION IN THE MEDICAL SURGICAL WARD AT GUNUNG MARIA HOSPITAL TOMOHON

(Supervised oleh Rosdewi dan Fitriyanti Patarru)

**Josua Kevin Najoan (C2214201140)
Karolina Olke Nangoy (C2214201142)**

(vi + 88 pages + 9 tables + 10 attachments)

ABSTRACT

Nursing service quality is a series of activities carried out by nurses in meeting the needs of patients from admission to discharge by following existing standards. The quality of service provided by nurses affects patient satisfaction with low quality nursing services that will cause patient dissatisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of nursing services with patient satisfaction in the surgical medical room of Gunung Maria Hospital Tomohon. This study is a quantitative study with an analytic observational design using a cross sectional approach with a total of 96 respondents. Sampling using probability sampling technique with proportionate stratified random sampling approach. Data collection using a questionnaire sheet distributed to respondents. The results of the study were analyzed using the 2x2 table chi-square test with a meaning value of 5% ($\alpha = 0.05$) with the results obtained $p \text{ value} = 0.000$, this shows that the $p \text{ value} < \alpha$, it means that there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the surgical medical room of Gunung Maria Hospital Tomohon. Patient satisfaction is an indicator of quality or quality of service, so it is important for nurses and other health workers to strive for quality of service so that the better the quality of nursing services provided the higher the level of satisfaction of the patient.

Keyword : Quality of nursing services, patient satisfaction

References : 2014 - 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Bagi Rumah Sakit	6
2. Bagi Institusi	6
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan	7
1. Definisi Pelayanan Keperawatan	7
2. Tujuan Pelayanan Keperawatan	7
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan	8
4. Aspek Pelayanan Keperawatan	10
5. Syarat Pokok Pelayanan Keperawatan	12
6. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Keperawatan	13
B. Tinjauan Umum tentang Kepuasan Pasien	14
1. Definisi Kepuasan Pasien	14
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
3. Mengukur Kepuasan Pasien	16
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kerangka Konseptual	18
B. Hipotesis Penelitian	19
C. Definisi Operasional	19
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20

1. Tempat Penelitian	20
2. Waktu	20
C. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel	21
D. Instrumen Penelitian.....	23
E. Pengumpulan Data dan Prosedur Penelitian	24
F. Pengelolaan dan Penyajian Data	25
1. <i>Editing</i>	25
2. <i>Coding</i>	25
3. <i>Tabulating</i>	25
G. Etika Penelitian.....	26
H. Analisis Data	27
1. Analisis Univariat	27
2. Analisis Bivariat.....	27
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	28
1. Pengantar	28
2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
3. Penyajian Karakteristik Data Umum Responden	30
4. Hasil Analisa Variabel Yang Diteliti	32
a. Analisa <i>Univariat</i>	32
b. Analisa <i>Bivariat</i>	34
B. Pembahasan	34
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	19
Tabel 4.1 Jumlah Populasi dan Sampel Menurut Rumus <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i>	23
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	29
Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kalamain	29
Table 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	30
Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 5.5 Distribusi Kualitas Pelayanan Keperawatan	31
Tabel 5.6 Distribusi Kepuasan Pasien	32
Tabel 5.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	17
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Kegiatan
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran 3	Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran 4	Lembar Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 6	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 7	Master <i>Table</i>
Lampiran 8	Lembar Konsul
Lampiran 9	<i>Output SPSS</i>
Lampiran 10	Uji Turnitin

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

$\geq$	: Lebih besar
$<$	: Lebih kecil
%	: Persen / menunjukkan persentase
=	: Sama dengan
α	: Derajat kemaknaan
n	: Ukuran sampel
ρ	: Nilai kemungkinan
<i>Acceptable</i>	: Diterima
<i>Affordable</i>	: Terjangkau
<i>Anonimity</i>	: Tanpa nama
<i>Assurance</i>	: Jaminan
<i>Coding</i>	: Proses pemberi kode atau simbol
<i>Confidentiality</i>	: Kerahasiaan
<i>Core Product</i>	: Inti Produk
<i>Dependen</i>	: Variabel terikat
dr	: Dokter
<i>Durability</i>	: Daya tahan
<i>Editing</i>	: Pemeriksaan data
<i>Empathy</i>	: Empati atau perhatian
<i>Features</i>	: Keistimewaan tambahan
<i>Independen</i>	: Variabel bebas
<i>Informed Consent</i>	: Lembar persetujuan
KARS	: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
<i>Lost customer analysis</i>	: Analisis pelanggan yang hilang
<i>Performance</i>	: Kinerja
<i>Reliability</i>	: Keandalan
<i>Responsiveness</i>	: Tanggung jawab
RS	: Rumah sakit
SPSS	: <i>Statistical Program for Social Science</i>
STIK	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
<i>Sustainable</i>	: Berkesinambungan
<i>Tabulating</i>	: Tabulasi
<i>Tangibles</i>	: Bukti Fisik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh yang menyediakan pelayanan rawat inap, pelayanan yang berbasis rawat jalan dan pelayanan untuk gawat darurat (Permenkes, 2022). Setiap rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Permenkes, 2018).

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang adalah bagian integral dari pelayanan kesehatan yang dilandaskan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat baik dalam keadaan sehat maupun sakit. Pelayanan yang berkualitas atau bermutu akan memberikan dampak dengan menghasilkan kepuasan pada klien (Permenkes, 2019).

Kualitas pelayanan keperawatan adalah titik inti untuk institusi atau lembaga layanan kesehatan dengan pemenuhan keinginan dari klien atau pasien melalui perilaku peduli, empati, dan jujur. Kualitas pelayanan keperawatan dalam menjamin dan bahkan pemberian asuhan keperawatan dibutuhkan adanya tingkah laku yang baik kemudian sikap profesionalitas dari pemberi layanan (Banunaek et al., 2021). Kualitas pelayanan keperawatan akan memberikan pengaruh pada kepuasan pasien.

Di rumah sakit kualitas pelayanan salah satunya berpegang pada profesionalitas perawat, efektivitas pelayanan yang diberikan serta kepuasan pasien. Dengan adanya kualitas pelayanan keperawatan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan

pasien sehingga menimbulkan berbagai keluhan. Beberapa keluhan yang sering muncul terutama di ruang rawat inap rumah sakit antara lain pelayanan perawat yang tidak tepat waktu, sikap perawat yang kurang ramah, komunikasi perawat kepada pasien yang tidak baik, keterampilan perawat yang kurang mumpuni dan respon perawat terhadap pasien semakin kurang sehingga banyak keluhan yang mencerminkan rendahnya kualitas pelayanan membuat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan relatif menurun (Fadilah & Yusianto, 2019).

Kepuasan pasien merupakan perasaan gembira atau kecewa yang akan timbul ketika pasien tersebut menerima pelayanan dan kemudian mulai membandingkan apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Kualitas dari suatu pelayanan tidak terlepas dari kepuasan pasien (Baan, 2020).

Berdasarkan penelitian Fadilah & Yusianto (2019) tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hati Kudus, dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif studi korelasi (*correlation study*) dengan pendekatan *cross sectional*, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan kategori baik (64 %) dan untuk kepuasan pasien kategori puas adalah (55 %).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari, Nasution, Girsang (2019) tentang *Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbingan Hospital*, Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-kualitatif, dimana metode kuantitatif yang digunakan adalah *non eksperimen*, dengan pendekatan *cross sectional* dan metode kualitatif untuk mengetahui informasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pasien saat

mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari perawat di RSUD Balimbingan. Kesimpulan dari hasil pengujian menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan perawat dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan penampilan dengan kepuasan pasien di RSUD Balimbingan hal ini terlihat dari hasil statistik dimana nilai $P < 0,05$ dan hasil OR yang sangat tinggi mencapai 206.800.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tulaisyah et al., (2022) tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan *survey analitik*, dengan pendekatan *cross sectional* dengan teknik sampling menggunakan *purposive sampling* dan kemudian untuk analisa data univariat dan bivariat menggunakan uji *chisquare* didapatkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung tahun 2022 dengan hasil sebanyak (58 %) sebagian besar kualitas pelayanan keperawatan dengan kategori buruk dan sebagian besar kepuasan pasien dengan kategori buruk sebanyak (57 %). Beberapa solusi yang dilakukan peneliti sebelumnya adalah rumah sakit terus melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan keperawatan pada pasien.

Rumah Sakit Gunung Maria adalah rumah sakit yang berada di Provinsi Sulawesi Utara, Kota Tomohon yang merupakan rumah sakit swasta tipe C dengan kapasitas tempat tidur yaitu berjumlah 185 tempat tidur. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan rawat inap. Dari data yang kami dapatkan di RS Gunung Maria Tomohon jumlah komplain pasien pada tahun 2021 sebanyak 10 komplain sedangkan untuk tahun 2022 sebanyak 11 komplain, meningkat sekitar 10 % pertahun untuk rawat inap. Beberapa penyebab dari hal tersebut adalah lambannya perawat dalam

bekerja, terbatasnya jumlah perawat di setiap ruangan serta perawat bekerja diluar kompetensi yang mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Mekanisme dalam pengambilan data komplain atau kepuasan pasien adalah sebelum pasien pulang maka petugas akan membagikan angket dan pasien akan mengisi angket yang dibagikan oleh petugas ruangan, selain itu pasien dan keluarga dibebaskan untuk memberikan saran atau masukan melalui kotak saran yang tersedia di setiap ruangan dengan metode yang diberikan adalah menulis di lembar kertas kemudian lembar tersebut dimasukkan kedalam kotak saran, baik angket dan hasil dari kotak saran tersebut akan diambil oleh petugas marketing dan kemudian akan dibuatkan laporan yang akan dilaporkan disetiap bulan berikutnya.

Berdasarkan data Kemenkes (2021) tentang laporan tahunan unit pelayanan kesehatan bahwa survei kepuasan pelanggan yang sangat puas sebesar 766 orang atau 96 %, cukup puas 26 orang atau 3 %, sangat tidak puas 3 orang atau 1 %. Dari data yang kami peroleh di bagian marketing Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan adalah 68,91 % sedangkan pada tahun 2022 ialah 63,25 % hal ini dapat diartikan belum mencapai standar minimal pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon yaitu sebesar 80 %.

Berdasarkan fenomena tersebut mengingat pentingnya kualitas pelayanan keperawatan pada kepuasan pasien maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon”.

B. Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan keperawatan yang rendah akan menimbulkan berbagai keluhan dari pasien. Beberapa keluhan yang muncul terutama ketika pasien berada di rumah sakit khususnya di ruang rawat inap adalah ketika perawat memberikan pelayanan tidak tepat waktu, sikap perawat yang tidak ramah bahkan sering dikatakan judes, komunikasi antara perawat dengan pasien tidak baik bahkan ada yang mengatakan perawat tidak sopan dalam memberikan informasi kepada pasien, keterampilan perawat yang tidak profesional bahkan bisa dikatakan kurang baik serta respon kepada pasien semakin kurang. Dengan adanya kualitas pelayanan seperti ini maka akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh penyedia layanan seperti rumah sakit. Seharusnya pelayanan keperawatan memberikan layanan yang baik, sehingga mencerminkan profesionalitas dari profesi perawat dan institusi rumah sakit agar dapat mencapai kepuasan yang optimal dari pasien atau penerima layanan.

Dengan demikian masalah penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon ? ”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

- b. Mengidentifikasi kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.
- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sehingga kepuasan dari pasien dapat terjamin dengan baik.

2. Bagi Institusi

Menjadi referensi atau bahkan sebagai suatu acuan pembelajaran terkait hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah.

3. Bagi Perawat

Menjadi sarana dalam penerapan asuhan keperawatan yang bermutu atau berkualitas sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan dari asuhan keperawatan yang diberikan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana informasi yang dapat digunakan sebagai referensi, wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan

1. Definisi Pelayanan Keperawatan

- a. Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat baik dalam keadaan sakit maupun sehat (Permenkes, 2019).
- b. Pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk kegiatan yang berkesinambungan sejak pasien masuk rumah sakit dan kemudian dirawat sampai pasien pulang (Hassan et al., 2020).
- c. Kualitas pelayanan keperawatan merupakan standar pelayanan keperawatan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Perceka, 2020).
- d. Berdasarkan pengertian diatas kualitas pelayanan keperawatan adalah sebuah rangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien dari pasien masuk sampai dengan pasien keluar rumah sakit dengan mengikuti standart yang ada.

2. Tujuan Pelayanan Keperawatan

Tujuan dari pelayanan keperawatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kemampuan masyarakat secara menyeluruh dalam memelihara kesehatannya untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal secara mandiri, sehingga pelayanan kesehatan sebaiknya tersedia, dapat dijangkau dan dapat diterima oleh semua orang (Perceka, 2020).

Menurut Sagita (2021) menjelaskan bahwa ada beberapa tujuan pelayanan keperawatan diantaranya:

- a. Sasaran harus jelas dan dapat memahami tujuan yang sebenarnya agar menghasilkan hasil pencapaian yang ideal. Hasil yang ideal akan mendukung pelaksanaan dan menaikkan kinerja perawat.
- b. Berkolaborasi dengan tim lain, sasaran yang memiliki standar sulit dan pengujian harus dikerjakan bersama dengan profesional pemberi asuhan. Perawat tidak diizinkan untuk bertindak secara persepsi namun secara bijaksana.
- c. Terukur maksudnya tujuan mengandung susunan yang bersifat kuantitatif sehingga akan lebih mudah menganalisis seberapa besar nilai pencapaian dengan tujuan yang ideal.
- d. Waktu yang spesifik di sini berarti bahwa sedapat mungkin untuk mencapai tujuan harus ditentukan dengan jelas.
- e. Kriteria yang jelas dibuat untuk melihat seberapa besar tujuan tersebut tercapai.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan

Service quality ialah suatu rancangan pengukuran kualitas pelayanan yang mengacu pada lima dimensi yaitu kenyataan atau bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan atau tanggung jawab (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan yang terakhir adalah perhatian (*empathy*). Terciptanya kualitas pelayanan keperawatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya pasien melakukan kunjungan kembali ke rumah sakit, serta terjalin hubungan yang baik antara pasien kepada perawat dan kemudian mempunyai keuntungan bagi rumah sakit (Darus et al., 2018).

Berbagai pengertian kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diketahui dengan

melihat gambaran dibawah ini dimana pasien memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Indikator yang dipakai untuk menilai suatu rumah sakit antara lain :

a. Bukti langsung atau berwujud (*tangibles*)

Segala pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh klien merupakan bukti langsung. Fasilitas, kebersihan, ketersediaan peralatan, penampilan, dan komunikasi merupakan contoh wujud nyata yang dapat dirasakan langsung oleh klien (Sari, 2023).

b. Keandalan (*Reability*)

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu (Kadir et al., 2023).

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan yaitu keinginan para pegawai atau karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap kebutuhan konsumen cepat memperhatikan dan mengatasi kebutuhan- kebutuhan, serta ketersediaan perawat dan kemampuan perawat dalam membantu dan merespon permintaan dari klien (Putri, 2023).

d. Jaminan (*Assurance*)

Hal ini merupakan tindakan untuk menjamin keyakinan atas layanan yang diberikan kepada klien. Perawat harus memiliki pengetahuan, sikap, dan keterampilan untuk menanamkan rasa percaya dan percaya diri terhadap pelayanan yang diberikannya guna meningkatkan akurasi. Bagian ini erat kaitannya dengan informasi, keramahan, dan kualitas perawat yang bisa diandalkan klien (Tulaisyah et al., 2022).

e. Empati (*Emphaty*)

Empati meliputi mampu berbicara dengan orang lain dengan baik dan benar, mendengarkan apa yang mereka katakan, membangun hubungan saling percaya dengan mereka, dan memberikan perhatian penuh kepada setiap pelanggan. Hal ini juga berarti mengetahui apa yang diinginkan setiap pelanggan, melayani mereka dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi mereka dan membina hubungan saling percaya (Tulaisyah et al., 2022).

4. Aspek Pelayanan Keperawatan

Beberapa aspek yang dapat menjadi indikator penerapan sebuah layanan keperawatan pada pasien adalah :

a. Aspek Perhatian

Sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, kesediaannya membantu pasien, kepekaannya terhadap perubahan dan keluhan pasien, serta pemahamannya terhadap kecemasan dan ketakutan pasien merupakan aspek-aspek perhatian. Petugas memperlakukan pasien dengan baik dan sungguh-sungguh dalam memenuhi kebutuhan mereka. Kekhawatiran yang sungguh-sungguh dari seorang perawat terhadap pasien harus selalu dijaga, misalnya dengan mengatakan yang sebenarnya dan terbuka serta menunjukkan cara berperilaku yang pantas.

b. Aspek Penerimaan

Aspek penerimaan ialah sikap perawat yang harus ramah dan sungguh-sungguh ketika bersama pasien, memberikan senyum dan menyapa semua pasien. Perawat harus menunjukan sikap terkait rasa penerimaan yang baik terhadap pasien dan keluarga pasien, merawat pasien tanpa membedakan agama, status sosial, ekonomi dan budaya,

golongan dan pangkat, serta suku sehingga perawat menerima pasien sebagai pribadi yang utuh. Penerimaan merupakan sikap yang tidak menghakimi seseorang, mau seperti apapun sikap seseorang. Perawat memberikan sikap tegas, tetapi tanpa marah atau menghakimi, sehingga perawat membuat pasien merasa nyaman. Perawat tidak mengeluarkan sikap kecewa atau tidak merespon negatif tentang sikap marah yang dikeluarkan.

c. Aspek Komunikasi

Komunikasi mencakup semua perilaku perawat yang harus bisa berkomunikasi dengan baik kepada klien dan keluarga. Hubungan antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga pasien terbentuk melewati komunikasi yang efektif. Perawat melakukan komunikasi sejak awal pasien masuk. Komunikasi dijalankan sehingga dapat menetapkan apa yang pasien perlukan berkesinambungan dengan bagaimana cara perawat melaksanakan tindakan keperawatan. Perawat harus menjalin komunikasi dengan klien hingga akhir pelayanan keperawatan sehingga dapat menilai perkembangan dan hasil akhir pelayanan keperawatan yang telah diberikan.

d. Aspek Kerjasama

Sudut pandang ini mempresentasikan sikap perawat untuk dapat melakukan kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarga. Perawat harus dapat melakukan upaya agar pasien dapat menunjukkan sikap suportif. Petugas bekerja sama dengan pasien dan keluarga dalam menganalisa keadaan dan kemudian bersama-sama memahami, menjelaskan dan memutuskan permasalahan yang ada. Ketika masalahnya sudah teridentifikasi, diambil pilihan bersama untuk mencari tahu apa yang menjadi masalah atau

sesuatu yang diperlukan oleh pasien. Perawat juga bekerja sama dengan profesional pemberi asuhan yang bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan.

e. Aspek Tanggung Jawab

Sudut pandang ini mencakup sikap jujur, adil, teguh dalam kewajiban, siap memberikan waktu dan pertimbangan, sportif dalam kewajiban, dapat diandalkan dan tepat dalam memberikan bantuan. Perawat mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien 24 jam sehari, mulai dari pasien masuk hingga keluar. Perawat harus mengetahui cara menjaga kenyamanan pasien, membangun dan menjaga hubungan saling percaya yang baik dengan pasien, selalu memberikan informasi kepada pasien dan keluarga tentang diagnosa dan rencana kegiatan, mencatat semua kegiatan yang telah dilakukan secara akurat dan tepat (Budiman et al., 2021)

5. Syarat Pokok Pelayanan Keperawatan

Persyaratan pokok bagi pemberi jasa pelayanan kesehatan dalam memberikan layanan keperawatan, sehingga mempengaruhi pilihan masyarakat dalam menentukan pilihannya, yaitu sebagai berikut :

a. Ketersediaan dan Kestinambungan Pelayanan

Tersedianya pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat secara berkesinambungan (*sustainable*) dan semua jenis serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada tiap saat dibutuhkan (*acceptable*).

b. Kewajaran dan Penerimaan Masyarakat

Pelayanan kesehatan mampu beradaptasi dengan lingkungan dan masyarakat setempat (wajar) serta diterima serta (*acceptable*) oleh masyarakat.

c. Kemudahan Transportasi Ke Tempat Pelayanan

Pusat pelayanan kesehatan mudah dijangkau oleh masyarakat dengan menggunakan alat transportasi yang tersedia.

d. Terjangkau

Pelayanan kesehatan yang terjangkau (*affordable*) adalah pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat, dekat pemukiman masyarakat, dan biaya pelayanan disesuaikan dengan kemampuan ekonomi masyarakat (Perceka, 2020).

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Keperawatan

a. Motivasi

Motivasi bertujuan untuk menggerakkan atau menggugah agar perawat tersebut bekerja dengan segala daya dan upayanya. Tujuan yang lebih lengkap dari motivasi adalah meningkatkan moral dan kepuasan kerja perawat, meningkatkan produktivitas kerja perawat mempertahankan kestabilan perawat, meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi perawat, mempertinggi rasa tanggung jawab perawat terhadap tugas- tugasnya di rumah sakit.

b. Fasilitas Kerja

Fasilitas adalah “suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Fasilitas kerja adalah sarana dan prasarana untuk membantu karyawan menyelesaikan pekerjaannya dan membuat karyawan bekerja lebih produktif. Kendala yang sering ditemukan dalam institusi rumah sakit adalah kendala fasilitas kerja yang kurang memadai yang mengakibatkan pelayanan baik secara medis atau

keperawatan menurun. Ketersediaan fasilitas sangat mempengaruhi kinerja seseorang atau bahkan pelayanan keperawatan itu sendiri. Fasilitas merupakan penunjang kelancaran, seperti perlengkapan dan peralatan kerja, serta jaminan keselamatan kerja.

c. Imbalan Jasa

Imbalan jasa adalah sesuatu yang dibayarkan atau pemenuhan dari suatu janji, reward, atau membalas jasa. Motivasi eksternal terbesar dari kinerja seseorang adalah imbalan jasa. Imbalan jasa yang layak akan memberikan rangsangan serta memotivasi karyawan untuk memberikan kinerja terbaik dan menghasilkan produktivitas kerja yang optimal (Saragih, 2020).

B. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien

1. Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kemudian berhubungan dengan mutu pelayanan yang diberikan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Pasien yang loyal adalah “sarana promosi” yang murah. Memiliki pasien loyal akan meningkatkan daya jual institusi pelayanan kesehatan demikian juga kemampuannya untuk berlabanya dengan demikian subsidi silang untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun imbalan yang diberikan pada seluruh SDM institusi pelayanan kesehatan tersebut juga akan dapat lebih meningkatkan kesejahteraannya (Budiman et al., 2021).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dengan apa yang diharapkannya (Puspitasari et al., 2020).

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ketika di rawat di rumah sakit adalah :

- a. Mutu atau kualitas, pasien akan merasa puas jika hasil penilaiannya menunjukkan bahwa layanan yang digunakan sangat baik. Pandangan pasien terhadap kualitas jasa dipengaruhi oleh dua hal yang pertama kebenaran sifat kualitas produk atau jasa dan yang kedua komunikasi perusahaan. Mutu dari suatu produk dapat dinilai dari berbagai macam seperti :
 - 1) Kinerja atau (*Performance*) adalah suatu ciri dari produk inti (*core product*) yang dibeli. Contohnya kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam penggunaan.
 - 2) Keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
 - 3) Daya tahan (*Durability*), yaitu ketahanan produk tersebut dapat digunakan.
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau berkualitas sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, pasien merasa bangga, kagum dan bahkan puas kepada rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
- d. Harga, semakin tinggi untuk harga perawatan sehingga pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sementara fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas sama tetapi

biaya tergolong murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

- e. Biaya pelayanan adalah biaya yang berisi sejumlah informasi yang terkait dengan biaya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit untuk pasien. Pada bagian ini menjelaskan bahwa pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu meluangkan waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung senang bahkan puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Lintresa et al., 2021).

3. Mengukur Kepuasan Pasien

Alat yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

- a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan secara langsung. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk direspons dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan.

- b. Survei kepuasan pelanggan

Bagaimana konsumen akan puas dengan jasa yang telah dikonsumsi. Dimensi *service quality* yang lebih dikenal dengan *servqual* meliputi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *responsiveness*. Skala nilai dinyatakan dengan skala 1-4.

- 1) Skala 1 : sangat tidak puas
- 2) Skala 2 : tidak puas
- 3) Skala 3 : puas
- 4) Skala 4 : Sangat puas

- c. *Ghost shopping*

Teknik ini berhasil jika *supervisor* organisasi akan berperan sebagai pelanggan hantu untuk mengetahui secara langsung cara pekerjanya bekerja sama dan memperlakukan klien.

d. *Lost customer analysis*

Pihak perusahaan menghubungi klien yang telah berhenti membeli, untuk memahami alasan mengapa mereka menghentikan pembelian. Kebijakan didasarkan pada temuan-temuan tersebut untuk diperbaiki atau ditingkatkan lebih lanjut. Pengecekan tingkat kerugian klien merupakan hal yang penting, karena peningkatan tingkat kerugian klien berarti perusahaan gagal memenuhi kebutuhan kliennya (Hanifah, 2021).

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

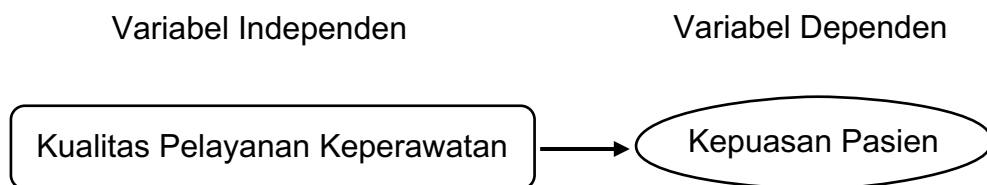
A. Kerangka Konseptual

Pelayanan keperawatan adalah komponen terbesar dalam pelayanan rawat inap, merupakan kegiatan yang berkesinambungan sejak pasien masuk rumah sakit dan kemudian di rawat sampai pasien pulang (Hassan et al., 2020).

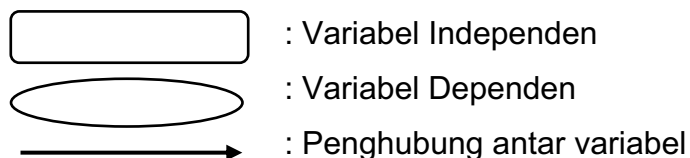
Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dengan apa yang diharapkannya (Puspitasari et al., 2020).

Berdasarkan penjelasan diatas maka kerangka konsep dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen adalah kualitas pelayanan keperawatan sedangkan untuk variabel dependen adalah kepuasan pasien.

Gambar 3.1



Keterangan :



B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon”.

C. Definisi Operasional

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala Ukur	Skor
Independen : Kualitas Pelayanan Keperawatan	Pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat sesuai dengan standar profesi yang ditetapkan berdasarkan indikator pelayanan keperawatan	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Kehandalan</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i>	Kuesioner	Ordinal	Baik jika skor : 63 - 100 Tidak baik jika skor : 25 - 62
Dependen : Kepuasan Pasien	Perasaan puas atau senang terhadap layanan keperawatan yang telah diberikan karena memenuhi harapan pasien.	Perilaku perawat yang berpengaruh pada kepuasan pasien meliputi : 1. Menanggapi keluhan 2. Memberikan informasi 3. Ramah dan sopan 4. Memberikan rasa nyaman	Kuesioner	Ordinal	Puas jika skor : 21 - 32 Tidak puas jika skor 8 - 20

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *observasional analitik* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk membuktikan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dimana kedua variabel tersebut diobservasi secara bersamaan (Adiputra, 2021).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon khususnya di ruang medikal bedah :

- a. Ruangan Agustinus Angela
- b. Ruangan Fransiskus
- c. Ruangan Xaverius
- d. Ruangan Paula

Pada penelitian ini dipilih ruangan tersebut dikarenakan berhubung ruangan - ruangan tersebut mempunyai masalah komplain yang tinggi dan selain itu sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian tentang masalah tersebut.

2. Waktu

Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 01 September hingga 30 September 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek (manusia, hewan percobaan, data laboratorium, dan lain-lain) yang akan diteliti dan memenuhi karakteristik yang ditentukan atau merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Adiputra, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon dengan jumlah rata-rata pasien perbulan adalah 127 pasien.

2. Sampel

Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Metode pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *probability sampling* dengan pendekatan *proportionate stratified random sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan suatu tingkatan pada elemen populasi. Elemen populasi dibagi menjadi beberapa tingkatan berdasarkan karakter dengan tujuan pengambilan sampel akan merata pada seluruh tingkatan dan sampel mewakili karakter seluruh elemen populasi. besaran sampel ditentukan dengan rumus Slovin :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel / jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan

Perhitungan :

$$n = \frac{127}{1 + 127 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{127}{1 + 127 (0,0025)}$$

$$n = \frac{127}{1 + 0,3175}$$

$$n = \frac{127}{1,3175}$$

$$n = 96$$

Pengambilan sampel ini dilaksanakan di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon dengan total ruang medikal bedah ada 4 ruangan maka berikut rumus dan proporsi dari setiap ruangan menggunakan rumus perhitungan *Proportionate Stratified Random Sampling* :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Keterangan :

n_i = Jumlah sampel menurut strata / tingkatan

n = Jumlah sampel keseluruhan

N_i = Jumlah populasi menurut strata / tingkatan

N = Jumlah populasi

Tabel 4.1
Jumlah Populasi dan Sampel Menurut Rumus *Proportionate Stratified Random Sampling*

No	Nama Ruangan	Jumlah Populasi Menurut Strata	Sampel
1.	Agustinus Angela	32	24
2.	Fransiskus	34	26
3.	Xaverius	31	23
4.	Paula	30	23
Jumlah		127	96

Setiap masing-masing ruangan mempunyai sampel :

- a. Proporsi ruangan Agustinus Angela : 24 sampel
- b. Proporsi ruangan Fransiskus : 26 sampel
- c. Proporsi ruangan Xaverius : 23 sampel
- d. Proporsi ruangan Paula : 23 sampel

Adapun kriteria pemilihan sampel yang ditentukan adalah :

- a. Kriteria Inklusi
 - 1) Bersedia menjadi responden
 - 2) Pasien yang dirawat minimal 2 hari
 - 3) Pasien dewasa yang dirawat diruang Agustinus Angela, ruang Fransiskus, ruang Xaverius dan ruang Paula.
- b. Kriteria Eksklusi
 - 1) Pasien yang tidak bisa berkomunikasi.
 - 2) Pasien yang mengalami penurunan kesadaran.
 - 3) Pasien yang tidak mau berpartisipasi.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengobservasi, mengukur, atau menilai variabel yang digunakan oleh peneliti baik variabel independen ataupun variabel dependen. Informasi yang dikumpulkan dari hasil pengukuran diperiksa kemudian digunakan untuk menjadi bukti.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kualitas pelayanan keperawatan baku oleh Nursalam, (2014) yang terdiri dari 5 bagian dengan masing-masing bagian memiliki 5 pernyataan dengan total pernyataan adalah 25 pernyataan dengan kriteria jika menjawab selalu = 4 Poin, sering = 3 poin, kadang-kadang = 2 poin dan tidak pernah = 1 poin, jumlah skor 25-62 dengan kategori tidak baik dan 63-100 dengan kategori baik. Dan instrumen yang digunakan untuk kepuasan pasien diambil dari (Rahanjaan, 2020) dengan jumlah pernyataan adalah 8 dan kriteria jawaban jika selalu = 4, sering = 3, kadang-kadang = 2 dan tidak pernah = 1, dengan jumlah skor 8-20 dengan kategori tidak puas sedangkan untuk skor 21-32 kategori puas. Untuk calon responden diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner.

E. Pengumpulan Data dan Prosedur Penelitian

Sebelum melakukan penelitian ada beberapa tahapan yang dilakukan peneliti dalam proses pengumpulan data yaitu :

1. Peneliti berkoordinasi dan meminta surat rekomendasi dari pihak Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar,
2. Setelah itu mengajukan permohonan ijin kepada instansi tempat dilaksanakannya penelitian yaitu Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.
3. Setelah semua proses sudah selesai dalam hal permohonan dan rekomendasi barulah dilakukan penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini diambil dari data :

a. Data primer

Data primer adalah data yang dipakai dalam penelitian ini, data di kumpulkan oleh peneliti langsung dari responden.

Data primer diperoleh dengan beberapa tahapan seperti :

- 1) Melaksanakan pengamatan atau observasi langsung ke tempat penelitian.

- 2) Membagikan kuesioner ke responden saat melaksanakan penelitian.
- 3) Mengumpulkan kembali kuesioner yang sebelumnya telah diberikan dan diisi oleh responden dan kemudian memeriksa kembali jika ada yang masih kurang atau belum lengkap.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau telah tersedia dan dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berasal dari buku dan berbagai jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Pengelolaan dan Penyajian Data

Data atau informasi yang didapat dalam penelitian ini akan diolah dengan berbagai macam tahapan dan proses seperti :

1. *Editing*

Editing dilakukan untuk melihat kembali jawaban dari responden dan memeriksa kembali kelengkapan dari data yang diperoleh, apabila didapati terjadi kekurangan dalam kuesioner yang diisi oleh responden maka peneliti akan segera melengkapi.

2. *Coding*

Coding merupakan proses pemberian kode ataupun simbol untuk semua jawaban dari responden sehingga memudahkan peneliti dalam mengelolah data.

3. *Tabulating*

Selanjutnya setelah peneliti melakukan *editing* dan *coding* maka masuk pada tahap *tabulating*, tahap ini semua data yang diperoleh di kumpulkan kemudian dipisahkan dengan format tabel dan disesuaikan dengan kriteria setelah itu diolah dalam

komputer memakai SPSS (*Statistical Program for Social Science*).

G. Etika Penelitian

Penelitian dilakukan setelah mendapat rekomendasi dari STIK Stella Maris Makassar dan kemudian mendapat persetujuan dari Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon dengan memperhatikan etika yang berlaku seperti :

1. *Informed Consent* (Persetujuan)

Informed Consent merupakan suatu bentuk persetujuan yang diberikan responden kepada peneliti guna untuk dilakukannya penelitian. *Informed Consent* diberikan sebelum melakukan penelitian, responden berhak membaca isi dari *Informed Consent* tersebut sehingga apabila calon responden bersedia maka harus menandatangani lembar persetujuan. Sebaliknya jika calon responden tidak bersedia maka peneliti tidak berhak memaksa dan harus menghormati segala keputusan yang calon responden buat.

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Dalam melaksanakan tindakan kerahasiaan dari identitas responden sehingga peneliti tidak mencantumkan nama responden pada penelitian ini namun hanya memberikan inisial saja untuk responden.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Confidentiality atau kerahasiaan informasi dari responden akan tetap dijamin oleh peneliti sehingga baik informasi atau data yang dikumpulkan disimpan oleh peneliti dan pembimbing saja yang dapat mengaksesnya.

H. Analisis Data

Setelah melewati beberapa proses dalam pengelolaan data, maka semua data yang terkumpul akan di analisis dan diinterpretasikan dengan menggunakan metode statistik, yaitu dengan menggunakan metode komputer program SPSS versi 26 *Macbook*. Analisis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Analisis univariat

Analisis univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi masing-masing dari variabel baik independen maupun dependen.

2. Analisis bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Analisis ini dilakukan menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kemaknaan 5% ($\alpha=0,05$). Dengan interpretasi :

- a. Jika *p value* $< 0,05$ berarti adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.
- b. Jika *p value* $\geq 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah Ruamh Sakit Gunung Maria Tomohon.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengantar

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 September - 30 September 2023, penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon khususnya di ruang medikal bedah. Pengambilan sampel dengan menggunakan *probability sampling* dengan pendekatan *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 96 sampel yang terbagi menjadi ruangan Agustinus Angela 24 sampel, ruangan Fransiskus 26 sampel, ruangan Xaverius 23 sampel dan ruangan Paula 23 sampel. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner sebagai ukur untuk menganalisa hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

Untuk pengelolaan data menggunakan sistem komputer dengan program SPSS versi 26 *Macbook*, kemudian data dianalisis menggunakan uji *chi square 2 x 2*.

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon adalah salah satu rumah sakit swasta yang beralamat di Jalan Sejahtera No 282, Kelurahan Kolongan, Kecamatan Tomohon Tengah, Kota Tomohon. Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon berdiri sejak tahun 1930 yang awalnya dengan nama *Rooms Katholiek Ziekenhuis (R.K.Z) Marienheugel*. Pada jaman pendudukan Jepang sempat berganti nama menjadi Tomohon *Byoing* namun pada tahun 1954 sampai sekarang telah menjadi Rumah Sakit

Gunung Maria Tomohon. Berdirinya Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon didirikan oleh tarekat Suster-suster Jesus Maria Joseph (SJMJ) dan sejak 7 Oktober 2011 berada di naungan badan hukum berbentuk perseroan terbatas yaitu PT Ratna Timur Tumarendem. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe C dengan kapasitas tempat tidur yaitu 185 tempat tidur, dengan berbabagi macam kamar perawatan seperti kamar VVIP, VIP, kelas 1, kelas 2 dan kelas 3 dan tersedia layanan seperti instalasi gawat darurat 1x24 jam, pelayanan laboratorium, pelayanan radiologi dan fisioterapi. Rumah sakit Gunung Maria Tomohon sudah terakreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan predikat tingkat paripurna atau bintang lima.

Untuk visi dan misi dari rumah sakit Gunung Maria Tomohon adalah :

a. Visi

Menjadi *Smart Hospital* di Tomohon dan Sekitarnya tahun 2025.

b. Misi

- 1) Bersinergi dengan pemerintah dalam meningkatkan kualitas kesehatan di daerah Tomohon dan sekitarnya.
- 2) Mewujudkan tata Kelola korporasi dan tata Kelola klinis yang baik dengan berbasis teknologi informasi.
- 3) Pelayanan kesehatan berbasis bukti dengan mengutamakan peningkatan mutu pelayanan berorientasi pada pasien.
- 4) Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sejahtera.

3. Penyajian Karakteristik Data Umum Responden

Data yang menyangkut karakteristik dari responden akan diuraikan sebagai berikut :

a. Kelompok Umur

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon

Umur (Tahun)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
25-44	45	46.9
45-60	30	31.3
61-75	21	21.9
Total	96	100.0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat bahwa hasil penelitian yang dilakukan di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon sesuai dengan distribusi frekuensi responden berdasarkan kelompok usia diperoleh data yang paling banyak adalah kelompok usia 25-44 tahun yaitu 45 orang dengan persentase 46.9% sedangkan yang paling sedikit adalah usia 61-75 tahun dengan frekuensi responden adalah 21 orang dengan persentase yaitu 21.9%.

b. Jenis Kelamin

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	45	46.9
Perempuan	51	53.1
Total	96	100.0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.2 dapat dilihat bahwa hasil penelitian yang dilakukan di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon sesuai dengan distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh data dengan total responden adalah 96 orang dengan distribusi responden yang berjenis kelamin perempuan adalah 51 orang dengan persentase 53.1 % sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki adalah 45 orang dengan persentase 46.9%. Artinya lebih banyak responden berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan laki - laki.

c. Pendidikan

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SMA	69	71.9
Diploma	5	5.2
S1	19	19.8
S2	2	2.1
S3	1	1.0
Total	96	100.0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.3 dapat dilihat bahwa hasil penelitian yang dilakukan di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon sesuai dengan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh data bahwa tingkat pendidikan yang paling banyak jumlah respondennya adalah SMA dengan total responden 69 orang dengan persentase 71.9% sedangkan yang paling sedikit adalah S3 dengan total responden 1 orang dengan persentase 1.0 %.

d. Pekerjaan

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di
Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
TNI-AD,ASN,Dosen	14	14.6
Supir,Tani,Pensiunan	13	13.5
Swasta	23	24.0
Wiraswasta	15	15.6
IRT	31	32.3
Total	96	100.0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.4 dapat dilihat bahwa hasil penelitian yang dilakukan di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon sesuai dengan distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan diperoleh data pekerjaan responden sebagian besar adalah IRT yaitu sebanyak 31 orang dengan persentase yaitu 32.3% sedangkan yang paling sedikit adalah supir,tani dan pensiun yaitu sebanyak 13 orang dengan persentase 13.5 %.

4. Hasil Analisa Variabel Yang Diteliti

a. Analisa Univariat

1) Kualitas Pelayanan Keperawatan

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan
Keperawatan di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit
Gununug Maria Tomohon

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	89	92.7
Tidak Baik	7	7.3
Total	96	100.0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.5 dapat dilihat bahwa hasil penelitian yang dilakukan di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon diperoleh data dari 96 responden pasien yang merasa baik terkait kualitas pelayanan keperawatan di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon adalah 89 orang dengan persentase 92.7% sedangkan yang merasa kualitas pelayanan keperawata di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon tidak baik yaitu 7 orang dengan persentase 7.3%.

2) Kepuasan Pasien

Tabel 5.6
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di
ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria
Tomohon

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	89	92.7
Tidak Puas	7	7.3
Total	96	100.0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.6 dapat dilihat bahwa hasil penelitian yang dilakukan di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon diperoleh data dari 96 responden pasien yang merasa puas terkait kualitas pelayanan keperawatan di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon adalah 89 orang dengan persentase 92.7% sedangkan yang tidak puas yaitu 7 orang dengan persentase 7.3%.

b. Analisa Bivariat

Tabel 5.7
 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan
 Kepuasan Pasien di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit
 Gunung Maria Tomohon

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		p
	Puas		Tidak Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Baik	89	92.7	0	0	89	92.7	0,000
Tidak Baik	0	0	7	7.3	7	7.3	
Total	89	92.7	7	7.3	96	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.7 dapat dilihat bahwa hasil penelitian yang dilakukan di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon diperoleh data bahwa 89 responden atau 92.7 % merasa kualitas pelayanan keperawatan baik sehingga merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan, sedangkan masih ada 7 responden atau 7.3% yang merasa tidak baik dengan kualitas pelayanan keperawatan yang di berikan sehingga menimbulkan tidak puas dari responden selama di rawat di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

Dari hasil uji statistik menggunakan *chi-square* tabel 2x2 dengan nilai kemaknaan 5% ($\alpha=0,05$), didapatkan *p value* = 0,000 hal ini menunjukkan bahwa nilai $p < \alpha$ maka artinya ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon terkait kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, di dapatkan dari hasil uji statistik menggunakan *chi-square* tabel 2x2 dengan nilai kemaknaan 5% ($\alpha=0,05$), didapatkan *p value* = 0,000 yang artinya adalah ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Hal ini didukung dengan data yang didapat dari hasil penelitian dimana terdapat 89 (92,7 %) responden yang menyatakan baik dengan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan sehingga merasa puas dengan apa yang mereka terima dari pelayanan keperawatan yang diberikan, dan ada 7 responden atau 7.3% yang menyatakan tidak baik dengan kualitas pelayanan keperawatan yang di berikan sehingga menimbulkan tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rogate Br Tobing et al., (2023) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang ada di rumah sakit.

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan standar pelayanan keperawatan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Perceka, 2020). *Service quality* ialah suatu rancangan pengukuran kualitas pelayanan yang mengacu pada lima dimensi yaitu kenyataan atau bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan yang terakhir adalah perhatian (*empathy*) kelima aspek atau dimensi ini dapat membantu dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Kualitas dari suatu layanan akan sejalan dengan kepuasan, jika kualitas baik pasti akan membuat pasien puas, sebaliknya jika kualitas tidak baik maka akan membuat pasien merasa tidak puas.

Service Quality atau kualitas pelayanan keperawatan mempunyai 5 dimensi yaitu yang pertama adalah bukti fisik (*tangibles*) yang merupakan segala jenis pelayanan yang langsung dirasakan oleh klien, dan dinikmati melalui penglihatan, wujud nyata tersebut dapat berupa fasilitas, kebersihan, ketersediaan peralatan, penampilan dan komunikasi yang langsung dirasakan oleh klien (Sari, 2023). Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien atau bahkan meningkatkan kepuasan pasien karena mencakup aspek seperti perawat memberikan informasi administrasi yang berlaku dirumah sakit, menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan yang pasien tempati, menjaga kebersihan dan kesiapan alat kesehatan yang digunakan sehingga ketika dalam situasi apapun alat kesehatan siap digunakan dan tentu saja bersih, menjaga kebersihan dan fasilitas yang dibutuhkan di kamar mandi pasien dan tentu saja perawat menjaga kerapihan dan penampilan nya saat merawat pasien hal ini dilakukan supaya pasien nyaman ketika seorang perawat melakukan tindakan dan bersentuhan langsung dengan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nakka Gasong et al., (2022) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan perawat dapat dilihat dari penggunaan APD lengkap, ruangan yang layak, alat yang layak dan pelayan perawat terhadap pasien. Harapan pasien seperti kebersihan dan kerapihan penampilan para petugas, kenyamanan ruang inap, serta fasilitas yang terdapat di ruang inap sudah memadai merupakan salah satu aspek yang dapat menilai kepuasan dari seorang pasien. Hal ini harus tetap dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien, sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang terbaik dari rumah sakit.

Reliability (keandalan) merupakan dimensi mutu yang kedua adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan

keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu (Kadir et al., 2023). Demikian dengan dimensi ini yang secara keseluruhan menyangkut dengan apakah perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan cepat dan profesional, kemudian perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia dan cara menggunakan fasilitas dan juga tata tertib yang berlaku di rumah sakit menyangkut hal-hal yang harus dipatuhi dan dilarang dilakukan di rumah sakit selama perawatan pasien dan juga aspek mengenai tepat waktu ketika pasien memanggil atau membutuhkan perawat, perawat segera ke pasien. Hal tersebut tentu juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal demikian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suriani (2023) dimana hal ini tentu berkaitan dengan kemampuan perawat dalam memberikan kualitas jasa yang dijanjikan kepada pasien dengan segera, akurat, dan memuaskan. hubungan yang bermakna antara keandalan dengan kepuasan pasien bahwa semakin baik kualitas pelayanan keandalan maka akan semakin baik pula kepuasan pasiennya. Sebaliknya semakin kurang kualitas pelayanan keandalan yang diberikan, maka akan semakin tidak puas pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Responsiveness (ketanggapan) dimensi kualitas pelayanan yang ketiga adalah keinginan para pegawai atau karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap kebutuhan konsumen cepat memperhatikan dan mengatasi kebutuhan-kebutuhan, serta ketersediaan perawat dan kemampuan perawat dalam membantu dan merespon permintaan dari klien (Putri, 2023). selain itu dimensi *responsiveness* (ketanggapan) mencakup tentang apakah perawat menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta, segera menangani pasien ketika sampai di ruangan rawat inap, membantu

menyediakan waktu khusus terkait kebutuhan pasien yang akan melakukan aktivitas seperti berjalan, ganti posisi tidur bahkan untuk BAB dan BAK, membantu pasien untuk memperoleh obat dan juga membantu pasien dalam melaksanakan pelayanan pemeriksaan penunjang seperti foto *rontgen* dan pemeriksaan laboratorium. Hal diatas menunjukkan betapa pentingnya peran perawat dalam melakukan asuhan keperawatan sehingga sangat mungkin bahwa dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dalam kualitas pelayanan keperawatan mempengaruhi kepuasan dari pasien. Hal demikian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darado Y, Kairupan B (2023) yang mengatakan bahwa aspek *responsiveness* merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang meliputi kemampuan perawat menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasien. Kepuasan itu akan timbul setelah pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Setiap pasien itu memiliki perkiraan atau keyakinan masing- masing akan pelayanan keperawatan akan mereka dapatkan. Aspek daya tanggap ini juga dianggap merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien yang sangat mempengaruhi bagaimana kualitas dari suatu pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien saat berada dirumah sakit.

Assurance (jaminan) dimensi kualitas pelayanan yang keempat yaitu kegiatan untuk menjamin kepastian terhadap pelayanan yang diberikan kepada klien. Untuk menjamin lebih tepatnya perawat harus berbekal ilmu pengetahuan, sikap, dan kemampuan yang dimiliki untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan. Kriteria ini berhubungan erat dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh klien (Tulaisyah et al., 2022). Selain hal diatas *assurance* (jaminan) mempunyai cakupan seperti

apakah perawat memberikan perhatian terhadap keluhan dari pasien, ketika pasien atau keluarga pasien bertanya perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan oleh perawat, sikap perawat yang jujur dalam memberikan informasi terkait kesehatan dari pasien kemudian perawat memiliki sikap yang teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien hal-hal tersebut merupakan faktor pendukung dalam tercapainya kepuasan dari pasien hal inipun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumarni & Sudiro (2019) yang mengatakan bahwa jaminan (*assurance*) dalam pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kenyamanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Empathy (empati) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang terakhir dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen yang terwujud dengan penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik dan benar, mendengarkan keluhan konsumen, serta membina hubungan saling percaya dengan konsumen (Tulaisyah et al., 2022). Selain hal diatas empati memiliki aspek seperti tanpa diminta perawat selalu memberikan informasi kepada pasien tentang segala tindakan perawata yang dilaksanakan oleh pasien, perawat mudah ditemui dan bisa dihubungi bila pasien membutuhkan, perawat sering melihat, memeriksa keadaan pasien baik untuk pemeriksaan tanda-tanda vital dan kemudian mengecek kondisi pasien yang terpasang infus dan yang terakhir adalah sikap perawat yang memperhatikan pasien dengan sering berbincang dengan pasien mengenai keadaan pasien tersebut, hal inilah yang dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien mengingat aspek-aspek diatas sangat dibutuhkan oleh pasien selama pasien dirawat dirumah sakit. Hal demikian sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Darado Y, Kairupan B (2023) bahwa semakin tinggi tingkat kepedulian dari perawat, maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan, variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan, artinya jika empati dari petugas kesehatan dianggap baik oleh pasien, maka kepuasan pasien pun akan meningkat. Hal inipun sejalan dengan penelitian ini dimana bila dilihat dari jawaban responden sebagian besar menyatakan merasa puas dengan kualitas pelayanan keperawatan khususnya pada dimensi *empathy* (empati) yang menjadi penilaian tertinggi yang diberikan oleh responden pada penelitian ini.

Hasil penelitian ini juga didapatkan ada 7 responden (7,3%) yang menyatakan kualitas pelayanan tidak baik dan tidak merasa puas. Berdasarkan penelitian ini memang keempat ruangan tersebut memiliki hasil yang hampir mirip dimana ruang Agustinus Angela terdapat 2 responden yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan tidak baik dan tidak merasa puas, ruang Fransiskus 1 responden, ruang Xaverius 2 responden dan ruang Paula 2 responden. Hal ini menunjukkan bahwa memang disetiap ruangan memiliki responden yang menilai bahwa kualitas pelayanan keperawatan tidak baik dan akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari para pasien. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah & Yusianto (2019) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pasien sehingga dapat menghasilkan berbagai keluhan. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dengan apa yang diharapkannya (Puspitasari et al., 2020). Dengan kata lain ketidakpuasan timbul karena tidak terpenuhinya harapan dengan kenyataan yang didapatkan dari pelayanan yang diterima.

Masalah dari ketidakpuasan pasien menurut beberapa responden adalah terkait dimensi *responsiveness* (ketanggapan) kurangnya perawat dalam menyediakan waktu khusus seperti membantu pasien berjalan, mengatur posisi tidur pasien serta meluangkan waktu untuk membantu pasien BAB dan BAK merupakan hal yang kurang dilakukan perawat, sehingga bila dilakukan oleh perawat akan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan dari pasien sejalan dengan hasil penelitian ini didapati bahwa nilai dari dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) khususnya aspek diatas didapati memang nilai nya adalah 260 yang artinya rendah dibandingkan dengan nilai-nilai dari aspek-aspek yang lain sesuai dengan dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) bahkan untuk kelima dimensi kualitas pelayanan keperawatan.

Sehingga peneliti dapat mengambil asumsi dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon bahwa ketika adanya ketidakpuasan dari pasien dapat mengindikasikan kurangnya pelayanan yang dilakukan oleh perawat, pelayanan keperawatan yang baik akan membantu pasien dalam proses kesembuhannya.

Rumah sakit perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan dari pasien, tidak dipungkiri kepuasan pasien dapat mencerminkan mutu dari satu rumah sakit, sejalan dengan hal tersebut pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting yang ada di rumah sakit. Perawat sering atau bahkan langsung bersentuhan dengan pasien, ketika perawat tidak mampu melaksanakan pelayanan keperawatan dengan baik maka hal demikian akan berdampak pada seluruh lini rumah sakit dimana hal demikian membuat suatu respon yang dihasilkan oleh sipenerima layanan keperawatan tersebut yaitu pasien dengan merespon apa yang dia terima dari sipemberi layanan

yakni perawat tersebut. ketika respon yang dihasilkan oleh pasien adalah buruk maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat adalah tidak baik maka dapat dipastikan respon dari pasien adalah merasa tidak puas dengan apa yang diberikan oleh pemberi layanan dalam hal ini adalah perawat yang memberikan layanan keperawatan.

Kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu merupakan interpretasi yang seharusnya dimiliki oleh perawat hal ini tentunya secara langsung akan memberikan manfaat dan dampak positif bagi rumah sakit dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki sikap yang baik dalam memahami masalah dari pihak yang dilayani. Sejalan dengan hal tersebut peneliti sebelumnya yaitu Muhammad Anzar et al., (2023) menjelaskan bahwa aspek-aspek yang berpengaruh terhadap pelayanan keperawatan seperti kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*) mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan dari seorang pasien.

Walaupun sebagian besar pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan bila dilihat dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden terdapat berbagai variasi yang di hasilkan seperti terdapat nilai yang tinggi pada dimensi *tangibles* dengan pernyataan nomor 3 yaitu “Perawat selalu menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan“, sedangkan untuk kualitas terendah pada penelitian ini didapatkan pada dimensi kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi *responsiveness* pada pernyataan nomor 13 yaitu “Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-lain” sehingga hal ini dapat menjadi perhatian yang perlu ditingkatkan.

Pelayanan keperawatan mempunyai dampak terhadap kepuasan dari seorang pasien artinya jika kualitas pelayanan keperawatan dikategorikan sangat rendah atau tidak baik maka bisa disimpulkan dapat menimbulkan keluhan-keluhan yang di berikan oleh pasien sehingga menimbulkan rasa tidak puas dari pasien tersebut terhadap pelayanan yang diterima selama dalam perawatan. Hal ini sebenarnya merupakan tanggung jawab dari pemberi asuhan atau pemberi pelayanan itu sendiri yaitu perawat. Beberapa keluhan yang muncul di ruang rawat inap rumah sakit antara lain adalah perawat yang tidak tepat waktu, sikap perawat yang kurang ramah, komunikasi perawat kepada pasien yang tidak baik, keterampilan perawat yang kurang baik dan respon perawat terhadap pasien semakin kurang sehingga berbagai keluhan muncul mencerminkan rendahnya kualitas pelayanan khususnya pelayanan keperawatan membuat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menurun

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan keparawatan sangat berpengaruh besar kepada pasien. Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon dengan total responden adalah 96 responden, dimana penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 September 2023 sampai 30 September 2023, maka disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan Keperawatan di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon sebagian besar pada kategori baik.
2. Kepuasan pasien di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria berdasarkan pelayanan keperawatan sebagian besar pada kategori puas.
3. Ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

B. Saran

1. Bagi Institusi Rumah Sakit

Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan keperawatan yang diwujudkan lebih baik dengan meningkatkan keterampilan staf. Monitoring dan evaluasi sangat dibutuhkan dalam terwujudnya kualitas pelayanan keperawatan yang baik sehingga dapat menghasilkan kepuasan pasien yang puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien sangat berhubungan erat, sehingga sangat penting untuk senantiasa menjaga kualitas pelayanan keperawatan.

2. Bagi Institusi STIK Stella Maris Makassar

Hasil penelitian ini semoga dapat menjadi bahan bacaan bagi seluruh mahasiswa/i keperawatan pada institusi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

3. Bagi Perawat

Sebagai perawat tentunya harus dapat lebih memahami apa yang diinginkan oleh pasien karena kualitas pelayanan keperawatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Perilaku perawat yang ramah, komunikasi yang baik serta skil yang profesional sangat dibutuhkan dalam pelayanan keperawatan sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang baik.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan tinjauan untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan metode yang berbeda seperti metode kualitatif yang fokus ke perawat sehingga pasien mudah untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan, serta dilakukan pengujian yang berbeda dan jumlah sampel yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (R. W. & J. Simarmata (ed.); I). Yayasan Kita Menulis. kitamenulis.id
- 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>
- Banunaek, C. D., Dewi, Y. E. P., & Andadari, R. K. (2021). Dilema Etik pada Profesionalisme Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 4(2), 110–120. <https://doi.org/10.32584/jkmk.v4i2.1143>
- 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>
- Darado Y, Kairupan B, S. O. (2023). Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Relibility, Responsivness, Assuance, Empathy, Dan Tangible di Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(no.2), 387–395. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jkt.v4i2.14511>
- Darus, M., Milawati, S., & Maemunah, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News*, 3 Nomor 1, 612–619. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/nn.v3i1.833>
- 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>
- Hanifah, M. H. K. (2021). Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 4, 76–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.32585/jmiak.v4i1.1322>
- Hassan, N. H., Aljunid, S. M., & Nur, A. M. (2020). The development of inpatient cost and nursing service weights in a tertiary hospital in Malaysia. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05776-4>
- Sari,N., S,Nasution,. Girsang,E., (2019). Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbangan Hospital 2018. *International Journal of Research & Review*, 6(8), 77–85.

- Kadir, L. P., Syukur, S. B., & Syamsuddin, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan (JURRIKES)*, 2(1), 159–171. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.972>
- Kemendes. (2021). *Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan* (Vol. 2, Issue 2, pp. 1–2).
- Lintresa, L., Silalahi, E., & Purba, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 113–127. <https://doi.org/10.54367/jmb.v21i1.1190>
- Muhammad, A., Afni, N., & Mohamad, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 765–772. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3855>
- Nakka Gasong, D., Christovel Dese, D., & Kaluasa, F. (2022). Analisis Mutu Layanan Perawat pada Rumah Sakit Ken Saras, Bergas. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(1), 193–199. <https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jkm.v7i1.10903>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4* (Aklia Suslia (ed.); 4th ed.). Salemba Medika.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Permenkes. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018*, 151(2), 10–17.
- Permenkes. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*, 8(5), 55.
- Permenkes. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.
- Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E., & Rizany, I. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu

- Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 8(1), 93. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869>
- Putri, E. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO Tanjung Selor. *Aspiration of Health Journal*, 01(01), 10–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/aohj.v1i1.85>
- Rahanjaan, F. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/6vqcg>
- Rogate Br Tobing, I., Br Ginting, J., & Bastira Ginting, J. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 6(2), 64–73. <https://doi.org/https://doi.org/10.34012/jukep.v6i2.3902>
- Sagita, E. (2021). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pusri Palembang*. 1–93.
- Saragih, S. L. N. (2020). Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan implementasi keperawatan dalam meningkatkan mutu pelayanan dirumah sakit. *OSF Preprints*.
- Sari, N. I. (2023). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan*. 8(1), 105–123. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26418/jpn.v8i1.65523>
- Sumarni, T., & Sudiro, S. (2019). Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 151–156. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.2.2019.151-156>
- Suriani, R. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan “Keandalan” dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dharmas Indonesia*, 03, 31–41. <https://doi.org/https://doi.org/10.56667/jikdi.v3i1.821>
- Tulaisyah, N. H., Isnainy, U. C. A. S., & Wardiyah, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 4(10), 2773–2791. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i10.7719>

Lampiran 1

JADWAL KEGIATAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG MEDIKAL

BEDAH RS GUNUNG MARIA TOMOHON

APRIL 2023 – JANUARI 2024

No	Kegiatan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Judul																																								
2	Acc Judul																																								
3	Menyusun Proposal																																								
4	Ujian Proposal																																								
5	Perbaikan Proposal																																								
6	Pelaksanaan Penelitian																																								
7	Pengelolaan dan Analisa Data																																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																																								
9	Ujian Hasil																																								
10	Perbaikan Skripsi																																								
11	Pengumpulan																																								

Lampiran 2



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

STELLA MARIS

TERAKREDITASI "B" BAN-PT dan LAM-PTKes

Responsiveness, Integrity, Caring, and Hospitality

Jl. Maipa No. 19 Makassar | Telp. (0411)-8005319 | Email: stiksm_mks@yahoo.co.id | www.stikstellamarismks.ac.id

Nomor : 680 / STIK-SM / S-1.294 / IX / 2023
Perihal : Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa

Kepada,
Yth. Bapak/Ibu Direktur
Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon
Di
Tempat

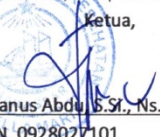
Dengan hormat,
Dalam rangka penyusunan tugas akhir Proposal-Skripsi Mahasiswa(i) STIK Stella Maris Makassar Tahun Akademik 2023/2024, melalui surat ini kami sampaikan permohonan kepada Bapak/Ibu, untuk kiranya dapat menerima Mahasiswa(i) berikut ini, untuk melaksanakan Penelitian:

No.	NIM - Nama Mahasiswa	Dosen Pembimbing
1	C2214201140 - Josua Kevin Najohan	Rosdewi,S.Kp.,MSN
2	C2214201142 - Karolina Olke Nangoy	Fitriyanti Patarru,S.Kep.,Ns.,M.Kep.

Program Studi : S-1 Keperawatan
Tingkat semester : IV / 7
Tempat Pelaksanaan : RS Gunung Maria Tomohon
Waktu Penelitian : 01 September 2023 s/d 30 September 2023
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah RS Gunung Maria Tomohon

Maka sehubungan dengan kegiatan tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi izin kepada mahasiswa/i kami.

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Makassar, 1 September 2023
Ketua,

Siprianus Abdu, S.Si., Ns., M.Kes.
NIDN. 0928027101

Tembusan Yth:

1. Bagian Diklat RS Gunung Maria Tomohon
2. Kepala Bidang Keperawatan RS Gunung Maria Tomohon

Lampiran 3



**RS Gunung Maria
Tomohon**

Jl. Sejahtera No. 282, Tomohon
Sulawesi Utara - Indonesia
P. (0431) 351008
F. (0431) 352414
Email : rsgunungmaria@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 453/RSGM/P-0/XII/2023

Selesai Mengadakan Penelitian :

Nama : 1. Josua Kevin Najoan, Amd.Kep / NIM : C2214201140
2. Karolina Nangoy, Amd.Kep / NIM : C2214201142

Asal Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar

Telah menyelesaikan kegiatan Penelitian dengan judul “ Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah RS. Gunung Maria Tomohon”.

Adapun penelitian dimulai pada tanggal 01 September 2023 s.d 31 September 2023.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tomohon, 01 Desember 2023

Mengetahui,
Wakil Direktur Umum,


dr. Yanever Lam, SpA
RS-GUNUNG MARIA

Lampiran 4

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Di-Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Josua Kevin Najoran
NIM : C2214201140
2. Nama : Karolina Olke Nangoy
NIM : C2214201142

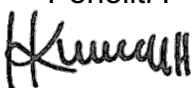
Adalah benar mahasiswa program studi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Stella Maris Makassar yang akan melaksanakan penelitian tentang **“Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah RS Gunung Maria Tomohon”**.

Kami besar harapan kami untuk partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/Saudari demi kelancaran dalam penelitian ini. Kami menjamin kerahasiaan dari segala aspek yang kami terima dalam bentuk data atau informasi apapun.

Apabila ada hal yang ini ditanyakan kami memberikan kesempatan untuk bertanya atau memberikan kesempatan untuk memberikan penjelasan dalam penelitian ini.

Demikian penyampaian yang dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terima kasih.

Peneliti I


Josua Kevin Najoran

Peneliti II


Karolina Olke Nangoy

**PERNYATAAN PERSETUJUAN MENJADI
RESPONDEN (INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama :

1. Saya telah mengerti tentang apa yang tercantum dalam lembar penjelasan dan telah dijelaskan oleh peneliti
2. Dengan ini saya menyatakan bahwa secara sukarela bersedia untuk ikut serta menjadi responden dalam penelitian yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di ruang Medikal Bedah RS Gunung Maria Tomohon"

Tomohon, 2023

Partisipan

(Nama Respon)

Peneliti I



Josua Kevin Najoan

Peneliti II



Karolina Olke Nangoy

Kuesioner Penelitian

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG MEDIKAL BEDAH RS GUNUNG
MARIA TOMOHON**

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang medikal bedah RS Gunung Maria Tomohon

A. Petunjuk Pengisian

1. Isi terlebih dahulu identitas anda.
2. Pada Identitas beri tanda *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan kriteria anda / identitas anda.
3. Berikan tanda *checklist* (✓) pada setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang anda terima dalam pelayanan.
4. Semua jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih adalah benar

B. Identitas

- | | | | | |
|-----------------------|---|---------------|--------------------------|------------------------------------|
| 1. Nama (Initial) | : | | | |
| 2. Umur | : | Tahun | | |
| 3. Jenis Kelamin | : | Laki-Laki | ☐ | Perempuan ☐ |
| 4. Tingkat Pendidikan | : | Tidak Sekolah | ☐ | Diploma ☐ |
| | | SD | ☐ | S1 ☐ |
| | | SMP | ☐ | S2 ☐ |
| | | SMA | ☐ | S3 ☐ |
| 5. Pekerjaan | : | | | |

Lampiran 6

C. KUESIONER KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang-kadang	Tidak pernah
		4	3	2	1
1.	<i>Tangibles</i> (Kenyataan)				
	a. Perawat memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di RS.				
	b. Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan yang anda tempati.				
	c. Perawat selalu menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan.				
	d. Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet.				
	e. Perawat selalu menjaga kerapihan dan penampilannya.				
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)				
	a. Perawat mampu menangani masalah perawatan anda dengan cepat dan profesional.				
	b. Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di RS.				
	c. Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda.				
	d. Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda.				
	e. Ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika anda membutuhkan.				
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)				
	a. Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta.				

	b. Perawat segera menangani anda ketika sampai diruangan rawat inap.				
	c. Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-lain.				
	d. Perawat membantu anda untuk memperoleh obat				
	e. Perawat membantu anda untuk pelaksanaan pelayanan foto dan laboratorium di RS.				
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)				
	a. Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan.				
	b. Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada anda.				
	c. Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda.				
	d. Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan anda.				
	e. Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada anda.				
5.	<i>Empathy</i> (Empati)				
	a. Perawat memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan perawatan yang dilaksanakan.				
	b. Perawat mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan.				
	c. Perawat sering menengok dan memeriksa keadaan anda seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus.				
	d. Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tetapi berdasarkan kondisi				

	e. Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda).				
--	---	--	--	--	--

Sumber : (Nursalam, 2014)

- Kuesioner diatas sudah baku sehingga tidak dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

D. KUESIONER KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	Selalu	Sering	Kadang-kadang	Tidak pernah
		4	3	2	1
1.	Perawat memperhatikan dan menanggapi keluhan pasien				
2.	Kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien				
3.	Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
4.	Perawat memberikan informasi mengenai tindakan keperawatan yang dilakukan				
5.	Perawat memberikan rasa nyaman untuk pasien				
6.	Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil				
7.	Perawat menunjukkan kesiapan ketika melakukan layanan keperawatan				
8.	Perawat bersikap ramah dan sopan saat melakukan pelayanan keperawatan				

Sumber : (Rahanjaan, 2020)

- Kuesioner diatas sudah baku sehingga tidak dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

	Nama		

[illegible]

Lampiran 8

LEMBAR KONSUL

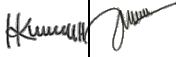
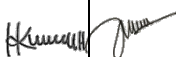
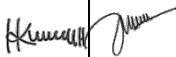
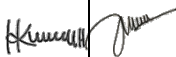
Nama : Josua Kevin Najoan (C2214201140)
Karolina Olke Nangoy (C2214201142)

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan
dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah
RS Gunung Maria Tomohon

Pembimbing I : Rosdewi, SKp.,MSN

No	Hari/ Tanggal	Materi Konsul	Tanda Tangan		
			Peneliti		Pembimbing
			I	II	
1.	25 April 2023	Konsul Judul - Mengajukan beberapa judul penelitian - Judul di ACC oleh Dosen Pembimbing I - Kumpulkan jurnal terkait penelitian yang dipilih			
2.	10 Mei 2023	Konsul BAB I - Kembangkan paragraf yang isinya tentang kualitas layanan - Rumusan masalah dibuat 1 paragraf - Sistematika Penulisan di perbaiki			

		- Menambahkan fenomena terkait pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien			
3.	12 Mei 2023	Konsultasi Revisi BAB I - Perbaiki sistematika penulisan - Lanjut untuk pengerjaan BAB II			
4.	5 Juni 2023	Konsul BAB II - Lanjut untuk pengerjaan BAB III			
5.	27 Juni 2023	Konsul BAB II, BAB III			
6.	3 Juli 2023	Konsul BAB II, BAB III - Koreksi penulisan teori terkait kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien - Teori konsep dasar keperawatan dan Teori rumah sakit di hilangkan, fokus pada variabel saja. - Cari pengertian yang lebih tepat untuk kualitas pelayanan keperawatan			

		- Buat kesimpulan dari pengertian kualitas pelayanan keperawatan - Definisi operasional tentang kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di ganti - Tabel pada definisi operasional ditambahkan kolom parameter - Pada tabel definisi operasional kolom parameter untuk variabel independen tambahkan 5 dimensi - Mendiskusikan kuesioner kualitas pelayanan keperawatan - Mendiskusikan kuesioner kepuasan pasien - Perhatikan sistematika penulisan sesuai panduan.			
--	--	---	--	--	--

7.	5 Juli 2023	Konsultasi Revisi BAB II dan BAB III			
8.	13 Juli 2023	Perbaikan Revisi BAB II dan BAB III - Perbaiki skala survei kepuasan pasien hanya sampai skala 4 - Definisi operasional di perjelas lagi baik Kualitas Pelayanan Keperawatan maupun kepuasan pasien - Lanjut untuk pengerjaan BAB IV			
9.	14 Juli 2023	Konsultasi Revisi BAB II dan BAB III - Konsul BAB IV			
10.	23 Juli 2023	Konsultasi BAB IV - Perbaiki kalimat terkait jenis penelitian - Tambahkan sumber penelitian observasioal analitik dengan pendekatan cross sectional - Tambahkan pengertian populasi secara teori - Dikriteria inklusi ditambahkan mengenai			

		pasien yang dirawat minimal 2 hari - Kriteria eksklusi di perbaiki - Analisis bivariat jelaskan lagi tentang ada atau tidak ada hubungan antara variabel yang diteliti			
11.	25 Juli 2023	Konsultasi BAB I-IV - Perbaiki sistematika penulisan - Jelaskan kembali tentang definisi operasional - Perbaiki tentang kuesioner			
12	4 Agustus 2023	- Konsul BAB I-IV - Perbaiki Defisini Operasional - Sistematika Penulisan			
13.	4 Agustus 2023	- Konsul Perbaikan - Proposal ACC			
14.	8 Agustus 2023	- Seminar Proposal			
15.	30 November 2023	- Konsultasi Bab V dan BAB VI - Tambahkan abstrak - Perbaiki pembahasan			

		- Perbaiki dan tambahkan skor pada master table			
16.	4 Desember 2023	- Konsul perbaikan Skripsi - Perbaiki abstrak - Perbaiki pembahasan tambahkan referensi dan kembangkan pembahasan			
17.	6 Desember 2023	- Konsultasi perbaikan - Kembangkan lagi untuk pembahasan			
18.	10 Januari 2024	- Konsultasi perbaikan - Perbaiki pembahasan - Lihat kalimat yang salah pengetikan - Lihat kembali tanggal pelaksanaan penelitian - Perbaiki tabel dalam bab V, tabel jangan terpisah - Perbaiki pengetikan referensi			
19.	11 Januari 2024	- Konsultasi perbaikan - Skripsi Acc			

LEMBAR KONSUL

Nama : Josua Kevin Najoran (C2214201140)
 Karolina Olke Nangoy (C2214201142)

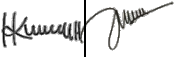
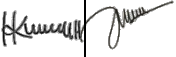
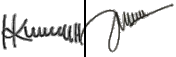
Program Studi : Sarjana Keperawatan

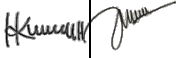
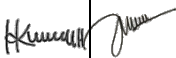
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan
 dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah
 RS Gunung Maria Tomohon

Pembimbing I : Fitriyanti Patarru, Ns.,M.Kep

No	Hari/ Tanggal	Materi Konsul	Tanda Tangan		
			Peneliti		Pembimbing
			I	II	
1.	25 April 2023	Konsul Judul - Mengajukan beberapa judul penelitian - Judul di ACC oleh Dosen Pembimbing II - Mencari Fenomena dari judul yang dipilih - Kumpulkan jurnal terkait judul yang dipilih			
2.	20 Mei 2023	Konsul BAB I - Dalam latar belakang ditulis berurutan masalah, skala masalah, kronologi masalah dan konsep solusi - Perbaiki sistematika penulisan			

		- Sitasi silahkan perbaiki - Lokasi dalam penelitian boleh dicantumkan, sesuai dengan judul			
3.	22 Mei 2023	Konsultasi revisi BAB I - Perbaiki sistematika penulisan - Lanjut untuk pengerjaan BAB II dan BAB III			
4.	17 Juli 2023	Konsul BAB II,III dan IV - Perbaiki sistematika penulisan - Dalam latar belakang ada beberapa yang boleh dijadikan satu paragraf - Jika referensi dari poin a-e sama maka sitasi diletakkan diatas saja. - Perlihatkan kuesioner untuk variabel Independen dan varibael dependen - Pada waktu penelitian tambahkan kapan dilakukan penelitian - Di bagian populasi kira-kira berapa populasinya - Instrument penelitian jelaskan untuk			

		kuesionernya menggunakan kuesioner referensi dari mana - Analisis bivariat bisa tambahkan penjelasan kapan dikatakan ada hubungan dan tidak ada hubungan			
5.	17 Juli 2023	Konsultasi revisi BAB II, BAB III - Perhatikan sistematika penulisan - Lanjut untuk membuat cover dan lampiran-lampiran			
6.	18 Juli 2023	Konsultasi revisi BAB IV - Koreksi kembali untuk bahan penulisan di analisis bivariat			
7.	6 Agustus 2023	Konsultasi perbaikan - Perbaiki kata pengantar - Perbaiki metode penulisan - Istilah asing dalam daftar isi harus di miringkan - Daftar Pustaka jangan dibuat huruf kapital, silahkan edit di <i>Mendeley</i>			

8.	6 Agustus 2023	- Konsultasi perbaikan - Proposal Acc			
9.	11 Januari 2024	- Konsultasi Skripsi BAB V-VI - Perbaiki sumber / daftar Pustaka - Perbaiki kalimat-kalimat yang keliru			
10.	12 Januari 2024	- Konsultasi perbaikan - Perbaiki sumber masih ada yang belum sesuai dengan pedoman - Kalimat rumah sakit jangan disingkat (RS) - Lihat kembali penulisan kalimat - Pada bab VI Penutup lihat kembali saran untuk perawat			
11.	13 Januari 2024	- Konsultasi perbaikan - Masih ada kalimat rumah sakit yang disingkat - Perbaiki letak penulisan daftar tabel, harus sesuai panduan			
12.	15. Januari 2024	- Konsultasi perbaikan - Skripsi Acc			

Lampiran 9

Analisa Univariat dan Bivariat

Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-44	45	46.9	46.9	46.9
	45-60	30	31.3	31.3	78.1
	61-75	21	21.9	21.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	46.9	46.9	46.9
	Perempuan	51	53.1	53.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Tingkat Pendidikan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	69	71.9	71.9	71.9
	5	5.2	5.2	77.1
	19	19.8	19.8	96.9
	2	2.1	2.1	99.0
	1	1.0	1.0	100.0
	96	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TNI-AD,ASN,Dosen	14	14.6	14.6	14.6
	Supir,Tani,Pensiunan	13	13.5	13.5	28.1
	Swasta	23	24.0	24.0	52.1
	Wiraswasta	15	15.6	15.6	67.7
	IRT	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Crosstabs

		Notes
Output Created		22-OCT-2023 21:13:05
Comments		
Input	Data	/Users/kevinnaioan/Documents/D okumen/Tugas Kampus/Skripsi/KUESIONER DAN MASTER TABEL DAN SPSS/SPSS Kevin.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	96
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=Kualitas_Pelayanan_K eperawatan BY Kepuasan_Pasien /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ /CELLS=COUNT EXPECTED TOTAL /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.01
	Elapsed Time	00:00:00.00
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas Pelayanan Keperawatan * Kepuasan Pasien	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%

Kualitas Pelayanan Keperawatan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Kualitas Pelayanan Keperawatan	Baik	Count	89	0	89
		Expected Count	82.5	6.5	89.0
		% of Total	92.7%	0.0%	92.7%
	Tidak Baik	Count	0	7	7
		Expected Count	6.5	.5	7.0
		% of Total	0.0%	7.3%	7.3%
Total	Count		89	7	96
	Expected Count		89.0	7.0	96.0
	% of Total		92.7%	7.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	96.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	81.777	1	.000		
Likelihood Ratio	50.135	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	95.000	1	.000		

N of Valid Cases	96			
------------------	----	--	--	--

- a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .51.
- b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 10

UJI TURNITIN SKRIPSI JOSUA KEVIN DAN KAROLINA

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

28%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.stikstellamarismks.ac.id Internet Source	6%
2	www.ejurnalmalahayati.ac.id Internet Source	2%
3	e-journalfb.ukdw.ac.id Internet Source	1%
4	jiap.ub.ac.id Internet Source	1%
5	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	1%
6	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
7	repository.stikeselisabethmedan.ac.id Internet Source	1%
8	repository.stikesbcm.ac.id Internet Source	1%
9	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	1%

10	rama.binahusada.ac.id:81 Internet Source	1 %
11	journal.um-surabaya.ac.id Internet Source	1 %
12	docobook.com Internet Source	1 %
13	jurnal.saburai.id Internet Source	1 %
14	repository.stikesdrsoebandi.ac.id Internet Source	1 %
15	rsgunungmaria.com Internet Source	1 %
16	stikespanakkukang.ac.id Internet Source	1 %
17	ejournal.ust.ac.id Internet Source	1 %
18	jurnal.poltekkespadang.ac.id Internet Source	1 %
19	adoc.pub Internet Source	1 %
20	repository.stieipwija.ac.id Internet Source	1 %
21	jurnal.adpertisi.or.id Internet Source	1 %

22	jurnal.unismuhpalu.ac.id Internet Source	1 %
23	www.scribd.com Internet Source	1 %
24	tribunmanadowiki.tribunnews.com Internet Source	1 %
25	repository.unhas.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off