

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. P., Sidin, I., & Pasinringi, S. A. (2013). *Gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2013*. *Jurnal Universitas Hasanudin*, 1–11.
- Antari, N. K. N. (2019). *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali*. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496.
- Arianto, R. A. (2017). *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Astuti, Kustiyah, E. (2014). *Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan rumah sakit umum kabupaten sragen*. 1356 GEMA, Th. XXVI/48.
- Bramantoro Taufan, 2017, *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: UNAIR (AUP).
- Dasmiwarita. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman*, [Skripsi]. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta
- Listiyono. (2015). *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B*. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1 (1).
- Muninjaya, Gde A. A., (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. (P. P. Lestari, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Edisi 3)*. Salemba Medika.
- _____. (2014). *Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat.

- Rikomah SE. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish; 2017.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.
- Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6(1), pp.9-15.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprajitno, 2016. *Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan Pengantar Riset Keperawatan*. Jakarta Selatan: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Sondakh, Conny, 2014, Kualitas Layanan, *Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 ,No.1, 2014:19-32
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) tahun 2015*. Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan, 13(1), 9–27.
- Madeo, J. D., Welembuntu, M., & Tooy, G. C. (2015). *Gambaran Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahun 2015*. Jurnal Ilmiah Tindalung, 1(2), 74–79.
- Permana, G. A. S., Krisnawati, K. M., & Swedarma, K. E. (2020). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar*.
- Sari, D. T., Astuti, H., & Susilowati, A. (2019). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Unit Farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul Periode November–Desember 2017*. Jurnal Kefarmasian Akfarindo, 20–24.
- Wati, N. M. N., Juanamasta, I. G., & Suartini, N. L. (2020). *Gambaran Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Wangaya Denpasar*. Gaster, 18(2), 163–171.
- Yanti, N. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan Ke								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Penyusunan Proposal	√								
2. Penyusunan Instrumen		√	√						
3. Seminar Proposal				√					
4. Perbaikan Proposal					√				
5. Persiapan Lapangan					√				
6. Pengumpulan Data					√				
7. Pengolahan Data						√			
8. Analisa Data						√			
9. Penyusunan Laporan							√		
10. Uji Sidang							√		

Lampiran 2

Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian

Kepada Yth. Calon Responden
Di Tempat

Saya Mahasiswa Prodi D3 Keperawatan ITSK RS Dr. Soepraoen yang bernama Muhammad Fauzan Rafly, mengaharap partisipasi saudara/i dalam penelitian saya yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Pindad Turen Kabupaten Malang”.

Saya berharap saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini, dimana akan dilakukan pengisian lembar kuesioner observasi yang terkait dengan penelitian ini dan juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan kondisi saudara alami (rasakan). Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila saudara/i setuju, maka dimohon kesediaanya untuk menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan yang telah disediakan. Saya mengucapkan terima kasih atas perhatian dan kerja sama yang baik dari saudara/i sebagai responden.

Malang, Agustus 2022

Peneliti

Lampiran 3

PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI PENELITIAN (PSP)

1. Kami adalah mahasiswa peneliti berasal dari program studi D3 Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. dr. Soepraoen Malang dengan ini meminta Anda untuk berpartisipasi dengan sukarela dalam penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Pindad Turen Kabupaten Malang”
2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di ruang rawat inap RSUD Pindad Turen Kabupaten Malang
3. Prosedur pengambilan bahan penelitian/data dengan cara mengisi kuesioner yang telah di sediakan oleh peneliti.
4. Keuntungan yang anda peroleh dalam keikutsertaan anda pada penelitian ini adalah anda dapat mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di ruang rawat inap RSUD Pindad Turen Kabupaten Malang
5. Seandainya anda tidak menyetujui cara ini maka anda dapat memilih cara lain yaitu anda boleh tidak mengikuti penelitian ini. Untuk itu anda tidak akan dikarenakan sanksi apapun.
6. Nama dan jati diri anda akan tetap dirahasiakan.
7. Jika saudara memerlukan informasi/bantuan yang terkait dengan penelitian ini, silahkan hubungi Muhammad Fauzan Rafly (sebagai peneliti).

Lampiran 4

Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fauzan Rafly, Mahasiswa Prodi DIII Keperawatan ITSK RS dr. Soepraoen Malang dengan judul “Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di ruang rawat inap RSUD Pindad Turen Kabupaten Malang”

Persetujuan ini saya buat dengan sadar dan tanpa paksaan dari siapapun. Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Peneliti

Malang, Agustus 2022

Responden

Muhammad Fauzan Rafly

(.....)

Lampiran 5 Lembar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
PERAWAT DIRUANG RAWAT INAP RSU PINDAD TUREN
KABUPATEN MALANG

PETUNJUK :

MOHON BERIKAN TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH.

Nama (Inisial):

Lama anda dirawat di
Rumah Sakit ini: hari

Umur berapa anda sekarang: tahun

Jenis kelamin:

() Laki laki

() Perempuan

Pendidikan terakhir:

Penghasilan Keluarga

() SD

() < 2.990.502

() SLTP

() > 2.990.502

() SLTA

() PT

Pekerjaan

Jarak rumah dengan RS:

() Pelajar/Mahasiswa

() < 1 Km

() Pegawai Negeri

() > 1 Km

() Pegawai Swasta

() Buruh

() Pedagang

() Tidak Bekerja

() Lain-lain, sebutkan

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan
“**KENYATAAN**” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom :
1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas

No	PERNYATAAN	KENYATAAN			
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
A	TANGIBLES/NYATA				
1	Perawat berpenampilan rapi dan bersih.				
B	EMPATHY/EMPATI				
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
2	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.				
3	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien				
4	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.				
C	RELIABILITY/KEANDALAN				
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
5	Perawat memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di-janjikan.				
6	Perawat membantu jika ada permasalahan pasien.				
7	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.				
8	Perawat memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.				
9	Perawat menerangkan tindakan yang akan dilakukan.				
D	RESPONSIVENESS / KETANGGAPAN				
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
10	Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien.				
11	Perawat tanggap melayani pasien.				

12	Perawat menerima dan melayani dengan baik.				
13	Perawat melakukan tindakan secara tepat dan cepat.				
14	Perawat melakukan tindakan sesuai prosedur.				
E	ASSURANCE / KEPASTIAN				
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
15	Perawat menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.				
16	Perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien.				
17	Perawat melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.				
18	Perawat mempunyai catatan medis pasien.				

SKOR:

- Sangat Puas (SP) : >55
- Puas (P) : 37-55
- Tidak Puas (TP) : 19-36
- Sangat Tidak Puas (STP) : 0-18



Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian



Komplek Divisi Munisi PT Pindad (PERSERO)
Jl. Semeru No. 1 Turen – Malang 65175
Tlp/Fax. 0341-827295
email. rsupindadt@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : SKet/7/RSU-P/IX/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Andre Setyawan C N, dr**
Jabatan : **Direktur**
Instansi : **RSU Pindad Turen**
Alamat Instansi : **Jl. Semeru No. 1 Turen - Malang**

Menerangkan dengan sebenarnya :

Nama : **Muhammad Fauzan Rafly**
NIM : **191218**
Intitansi : **ITSK RS dr. Soepraoen**
Judul : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Perawat Di Ruang Rawat Inap RSU Pindad.**
Pelaksanaan : **Juli 2022**

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut diatas telah benar – benar melakukan penelitian di wilayah RSU Pindad Turen.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Turen
Tanggal : 2 September 2022

RUMAH SAKIT UMUM PINDAD
DIREKTUR



ANDRE SETYAWAN C N, dr

Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian



Turen, 11 Juli 2022

Nomor : B/19/RSU-PM/2022
Klasifikasi : B i a s a
Lampiran : -
Perihal : **Surat Balasan Permohonan Ijin
Penelitian Pada RSUD Pindad Turen**

Kepada
Yth. Rektor
ITSK RS dr. Soepraoen
di
Tempat

1. Berdasarkan surat dari Rektor ITSK RS dr. Soepraoen nomor : B/150/VII/2022 tanggal 11 Juli 2022 tentang Permohonan ijin Penelitian a.n. Muhammad Fauzan Rafly NIM 191218 dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Pindad".
2. Atas dasar tersebut diatas, bersama ini kami memberi kesempatan kepada mahasiswa tersebut diatas untuk melakukan penelitian pada RSUD Pindad Turen. Berikut kami berikan daftar atau rincian biaya penelitian sebagai berikut :

No	Keterangan	Biaya / bulan	Qty	Jumlah
1	Biaya penelitian	Rp. 350.000	1	Rp. 350.000
Total				Rp. 350.000

Terbilang : *Tiga ratus lima puluh ribu rupiah.*

3. Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

RUMAH SAKIT UMUM PINDAD
WS. KARUMKIT



KHUSNUL KHOTIMAH
KABID KEPERAWATAN

Lampiran 8 Dokumentasi



Gambar ketika meminta Informed Consent



Gambar ketika Memberi penjelasan bagaimana cara mengisi kuesioner



Gambar ketika pasien dan keluarga mengisi kuesioner



Gambar ketika pengisian kuesioner



Dokumentasi Bersama CI ruang

Lampiran 9 Rekapitulasi Data Umum Responden

	Umur	Jenis Kelamin	Lama Dirawat	Pekerjaan	Pendidikan	Penghasilam	Jarak ke RS
Responden 1	59	Perempuan	2 hari	Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 2	52	Laki-laki	3 hari	Bekerja	SLTP	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 3	63	Laki-laki	4 hari	Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 4	51	Perempuan	2 hari	Bekerja	SLTP	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 5	65	Perempuan	3 hari	Bekerja	SD	> 2.990.502	> 1 KM
Responden 6	67	Laki-laki	2 hari	Tidak Bekerja	SLTA	> 2.990.502	> 1 KM
Responden 7	62	Laki-laki	2 hari	Bekerja	SLTP	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 8	49	Perempuan	2 hari	Bekerja	SLTP	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 9	26	Perempuan	2 hari	Bekerja	SLTA	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 10	44	Perempuan	2 hari	Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 11	45	Perempuan	2 hari	Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 12	60	Perempuan	2 hari	Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 13	53	Laki-laki	3 hari	Bekerja	SLTP	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 14	62	Laki-laki	2 hari	Tidak Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 15	37	Perempuan	3 hari	Bekerja	SLTP	> 2.990.502	> 1 KM
Responden 16	45	Laki-laki	3 hari	Bekerja	SLTP	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 17	32	Perempuan	2 hari	Bekerja	SLTA	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 18	29	Perempuan	3 hari	Bekerja	SLTA	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 19	66	Perempuan	3 hari	Tidak Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 20	64	Perempuan	4 hari	Tidak Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 21	67	Perempuan	3 hari	Tidak Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 22	30	Perempuan	2 hari	Bekerja	SLTA	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 23	42	Perempuan	2 hari	Bekerja	SLTP	> 2.990.502	> 1 KM
Responden 24	53	Laki-laki	2 hari	Bekerja	SLTP	> 2.990.502	> 1 KM
Responden 25	62	Perempuan	2 hari	Tidak Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 26	54	Laki-laki	2 hari	Tidak Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
Responden 27	30	Perempuan	3 hari	Bekerja	SLTP	< 2.990.502	> 1 KM

Responden 28	42	Perempuan	2 hari	Tidak Bekerja	SD	< 2.990.502	> 1 KM
--------------	----	-----------	--------	---------------	----	-------------	--------



Lampiran 10 Rekapitulasi Data Khusus Responden

Responden	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	Jumlah	Kategori
Responden 1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62	Sangat Puas
Responden 2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	61	Sangat Puas
Responden 3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	56	Sangat Puas
Responden 4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	58	Sangat Puas
Responden 5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	63	Sangat Puas

Responden 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	Sangat Puas
Responden 7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	68	Sangat Puas	
Responden 8	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	59	Sangat Puas	
Responden 9	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	62	Sangat Puas	
Responden 10	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	51	Puas	
Responden 11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	57	Sangat Puas	
Responden 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	55	Puas	
Responden 13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	54	Puas	
Responden 14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	58	Sangat Puas	
Responden 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	55	Puas	
Responden 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	54	Puas	
Responden 17	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	57	Sangat Puas	
Responden 18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Puas	
Responden 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	55	Puas	
Responden 20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	Puas	
Responden 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Puas	
Responden 22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	55	Puas	
Responden 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	Sangat Puas	
Responden 24	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	55	Puas	
Responden 25	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	55	Puas	
Responden 26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	57	Sangat Puas	
Responden 27	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Puas	
Responden 28	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	58	Sangat Puas	
Rata-rata																			58,07	Sangat Puas	