

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan Prespektif Internasional*. Jakarta: EGC.
- Arifin, dkk. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Vol. 6 No. 2, Agustus 2019.
- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VII*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, 2019. *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar.
- BPS. (2020). *Survey Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Jawa Timur*. Surabaya: Badan Pusat Statistik .
- Budiastuti. (2020). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Depkes. (2018). *Standar Pelayanan Minimal Klinik Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Eniurkhayatun, B. A. (2020). Analisa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol.5(4), ISSN:2356-3346, hal. 33-42. Buchari. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetakan ke 10*. Bandung Indonesia: Alfabeta.
- Fatima. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Pelayanan Keperawatan dengan Words Of Mouth di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Makasar. [pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/4ea4f23cd85ca259b2dcdd64031a241c.pdf](https://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/4ea4f23cd85ca259b2dcdd64031a241c.pdf).
- Firmansyah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, Volume 2 No.2 (Agustus 2021) E-ISSN 2798-1851.
- Hamidi. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : UMM Press.

- Harianto. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah sakit Budhi Asih Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Farmasi Indonesia*, 2(2).
- Irawan. (2020). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kemenkes RI, 2014. *Permenkes No. 9 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Klinik Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Klinik Yonkes. (2017). *Visi Misi dan Motto Klinik Kesehatan Yonkes 2/2 kostrad*. Malang: Kostrad.
- Kotler. (2018). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*, (8th edn), New Jersey. *Prentice Hall International.Inc*.
- Krowinski dalam William. (2018). *Measuring and Managing Patient Satisfaction*. *American Hospital Publishing Inc*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Edisi 4 Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Surabaya: Salemba Medika.
- Nursalam. (2018). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2019). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman. (2018). SERVQUAL, Comparing Service Quality Performance with Customer Service Quality Needs. *Journal of Retailing* 64(1).
- Permenkes. (2014). *Upaya Kesehatan Perorangan Pasal 37 Permenkes Nomor 75 Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan. (2020). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pohan. (2019). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Riyanto. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.

- Rosenstock. (2020). The Health Belief Model', Behavior and Health Education. Theory, Research and Practice, pp. 31–36.
- Rosyidi. (2020). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan . Jakarta: ISBN.
- Satibi. (2018). enilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Sleman. Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia.
- Selviana. (2019). gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Atambua Selatan NTT. Nursing Program at University of Timor, Jl. Wehor Kabuna *Haliwen Atambua, East Nusa Tenggara*.
- Sugiyono. (2019). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 3. Jakarta: Gramedia.
- Umar. (2019). *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis Bisnis Edisi ke 2*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widayanti dkk. (2018). Kepuasan Pasien Terhdap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik UIN Sunan Ampel. *Keperawatan Jiwa Masyarakat (KP2KJM)*.
- Wiyono. (2019). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Airlangga University Press Surabaya*.
- Yuliana. (2019). Gambaran Kepuasan Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Bina Sehat Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan Nasional Vol 3 No.7654*.
- Zulian. (2020). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia



Lampiran 1

**JADWAL PENELITIAN**

No	Kegiatan	Bulan ke-								
		2022			2023					
		10	11	12	1	2	3	4	5	6
1.	Penyusunan proposal	X	X							
2.	Penyusunan instrument		X							
3.	Seminar proposal		X							
4.	Perbaikan proposal			X						
5.	Persiapan lapangan				X					
6.	Pengumpulan data				X	X				
7.	Pengolahan data						X			
8.	Penyusunan laporan						X	X		
9.	Uji sidang KTI									X
10.	Perbaikan laporan KTI									X



## Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian Dari Kampus

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA  
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN RS dr.SOEPRAOEN

Malang, 13 Februari 2023

Nomor : B / 72 / II / 2023  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada  
Yth. Komandan Batalyon Kesehatan 2/2  
Kostrad  
di  
Malang

1. Dasar :
  - a. Kurikulum Nasional DIII Keperawatan Tahun 2019 tentang Penyusunan KTI dan UAP; dan
  - b. Kalender Akademik Program Studi Keperawatan Institut Teknologi, Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen TA. 2022/2023 tentang jadwal penyusunan KTI dan UAP.
2. Sehubungan hal tersebut di atas, dengan ini diajukan permohonan ijin pengambilan data penelitian untuk mahasiswa Program Studi Keperawatan Institut Teknologi, Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang TA. 2022/2023 a.n. Adi Setiawan NIM. 201146 dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Prajurit Kompi Markas Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang".
3. Demikian mohon dimaklumi.

Rektor  
Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen

Arief Efendi, SMPH, SH(Adv), S.Kep.,Ners.,M.M.,M.Kes  
NIDK 8807901019

### Lampiran 3 Surat Balasan Ijin Penelitian

DIVISI INFANTERI 2 / VIRA CAKTI YUDHA  
BATALYON KESEHATAN 2 / YBH

Karangploso, 20 Februari 2023

Nomor : B/ 89 /II/2023  
Klasifikasi: Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Jawaban persetujuan untuk melaksanakan penelitian

Kepada  
Yth. Direktur ITSK  
RS dr. Soepraoen  
di  
Malang

1. Dasar:

a. Surat Direktur ITSK RS dr. Soepraoen Nomor B/72/II/2023 tanggal 13 Februari 2023 tentang permohonan izin pengambilan data penelitian untuk Mahasiswa Program Studi Keperawatan ITSK RS dr. Soepraoen Malang TA. 2022/2023 a.n. Adi Setiawan NIM. 201146 dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Prajurit Kompi Markas Terhadap Pelayanan Kesehatan Di klinik Yonkes 2/YBH/2 Kostrad"; dan

b. Pertimbangan Komando dan Staf Yonkes 2/YBH/2 Kostrad.

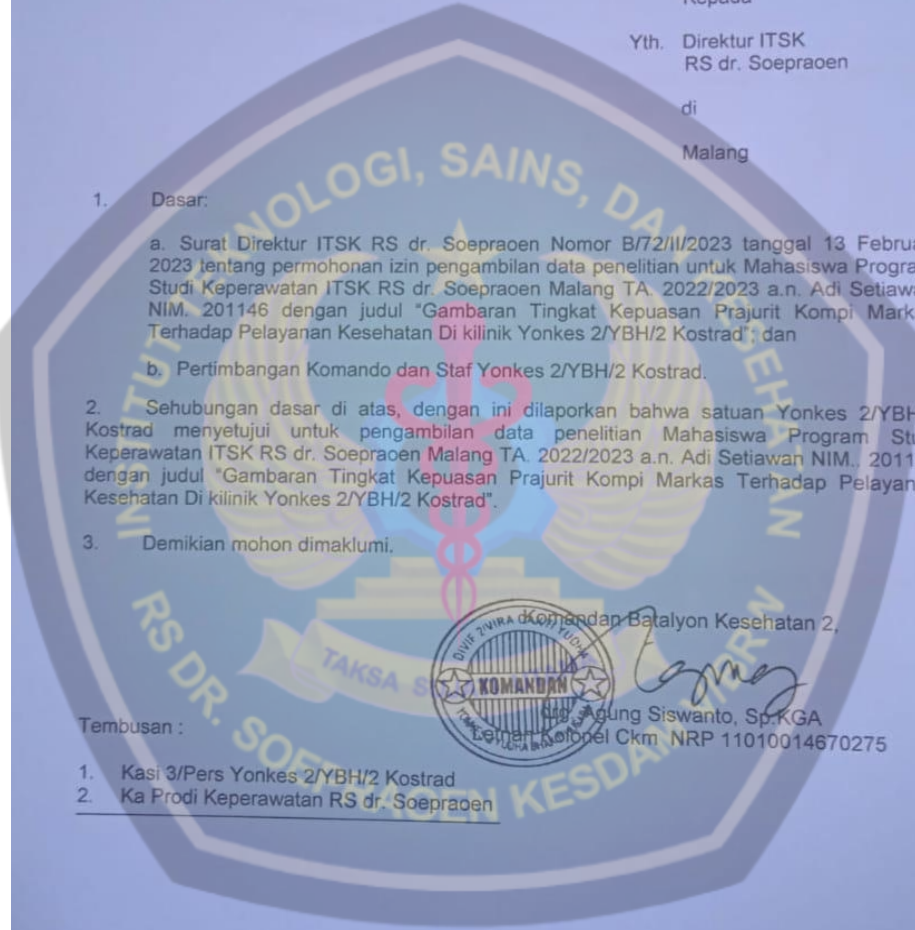

2. Sehubungan dasar di atas, dengan ini dilaporkan bahwa satuan Yonkes 2/YBH/2 Kostrad menyetujui untuk pengambilan data penelitian Mahasiswa Program Studi Keperawatan ITSK RS dr. Soepraoen Malang TA. 2022/2023 a.n. Adi Setiawan NIM. 201146 dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Prajurit Kompi Markas Terhadap Pelayanan Kesehatan Di klinik Yonkes 2/YBH/2 Kostrad".

3. Demikian mohon dimaklumi.

Komandan Batalyon Kesehatan 2,  
Letnan Kolonel Ckm NRP 11010014670275  
Agung Siswanto, Sp.KGA

Tembusan :

1. Kasi 3/Pers Yonkes 2/YBH/2 Kostrad  
2. Ka Prodi Keperawatan RS dr. Soepraoen

## Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

DIVISI INFANTERI 2 / VIRA CAKTI YUDHA  
BATALYON KESEHATAN 2 / YBH

SURAT KETERANGAN  
Nomor B/ 97 / III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini atas nama Komandan Batalyon Kesehatan 2/YBH/2 Kostrad :

Nama : drg. Agung Siswanto, Sp. KGA  
Pangkat : Letnan Kolonel CKM  
Nrp : 11010014670275  
Jabatan : Komandan Batalyon Kesehatan 2/YBH/2 Kostrad

Dengan ini menerangkan :

Nama : Adi Setiawan  
Nim : 201146  
Status : Mahasiswa Program Studi DIII Keperawatan ITSK RS dr. SoepraoenKeddam V /Brw

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk telah menyelesaikan penelitian Karya Tulis Ilmiah di Kompi Markas Yonkes 2/YBH/2 Kostrad Malang selama 7 hari, tmt 27 Februari 2023 s.d 04 Maret 2023.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Karangploso, 06 Maret 2023  
Komandan Batalyon Kesehatan 2,  
drg. Agung Siswanto, Sp. KGA  
Letnan Kolonel CKM NRP 11010014670275

Tembusan :

1. Kasi 3/Pers Yonkes 2/YBH/2 Kostrad
2. Ka Prodi Keperawatan ITSK RS dr. Soepraoen



**Lampiran 5****SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth.Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Intitut Teknologi Sains dan Kesehatan Soepraoen Malang Program Studi D-III Keperawatan:

Nama : Adi Setiawan

NIM : 20.1.146

Akan meneliti “Gambaran tingkat kepuasan prajurit kompi markas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang” maka saya mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden penelitian dan saya juga bersedia untuk menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang Bapak/Ibu berikan. Jika Bapak/Ibu bersedia, dimohon menandatangani lembar persetujuan yang akan peneliti berikan. Partisipasi Bapak/Ibu dapat memberikan manfaat untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang sudah sesuai keinginan pasien apa masih memerlukan perbaikan.

Demikian permohonan saya, atas kerjasama dan perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Malang, Maret 2023

Peneliti

Adi Setiawan

## Lampiran 6

### SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : .....

Umur : .....

Alamat : .....

Setelah mendapat informasi dan penjelasan dari peneliti, maka saya **\*bersedia/ tidak bersedia** menjadi responden penelitian, dalam penelitian yang berjudul “Gambaran tingkat kepuasan prajurit kompi markas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang”. Demikian pernyataan ini sebagai bukti keikutsertaan saya dalam penelitian ini.

Malang, Maret 2023

Responden

***\*Coret yang tidak perlu***

## Lampiran 7

### LEMBAR KUESIONER

#### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PRAJURIT KOMPI MARKAS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK YONKES 2/2 KOSTRAD MALANG

Mohon bapak/ibu berkenan menjawab pertanyaan berikut ini. Pertanyaan yang saya ajukan bukan dimaksudkan untuk mencampuri hal-hal yang bersifat pribadi melainkan dalam rangka pengumpulan data yang saya perlukan.


Atas perhatian dan kesediaan ibu menjawab pertanyaan saya mengucapkan terima kasih.

#### I. Petunjuk Pengisian

1. Tanyakan pada petugas jika ada pertanyaan yang belum mengerti.
2. Berikan jawaban dengan memberikan tanda centang (√) yang paling sesuai.
3. Tulis tanggal pengisian sesuai dengan tanggal mengisi kuesioner
4. Nomor responden dan skor diisi oleh petugas.

#### II. Identitas Responden

1. Tanggal .....
2. No Responden .....

3. Umur
    - a. Umur 17-25 tahun
    - b. Umur 26-35 tahun
    - c. Umur 36-45 tahun
    - d. Umur 46-55 tahun
    - e. Umur 56-65 tahun
  4. Pendidikan
    - a. SMA
    - b. PT
  5. Berapa lama anda menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Yonkes 2/2 Kostrad?
    - a.  $\leq 1$  Tahun
    - b.  $> 1-2$  Tahun
    - c.  $> 2-3$  Tahun
    - d.  $> 3$  Tahun
- 

### III. KUESIONER KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN LIMA DIMENSI

(RATER)

Keterangan:

1: Sangat tidak puas

2: Tidak puas

3: Puas

4: Sangat puas

No	Karakteristik	1	2	3	4
<b>Reliability (Keandalan)</b>					
1	Perawat mampu menangani masalah perawatan anda dengan tepat dan profesional				
2	Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di klinik kesehatan				
3	Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda				
4	Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda				
5	Ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika anda membutuhkan				
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
6	Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan				
7	Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan keperawatan yang diberikan kepada anda				
8	Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang				



	keadaan anda				
9	Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan anda				
10	Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada anda				
<b>Tangibles (Kenyataan)</b>					
11	Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di klinik kesehatan				
12	Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang anda tempati				
13	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan				
14	Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet				
15	Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya				
<b>Empathy (Empati)</b>					
16	Perawat memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan				
17	Perawat mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan				
18	Perawat sering menengok dan memeriksa keadaan anda seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernafasan dan cairan infus				
19	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/ status tapi berdasarkan				

	kondisi anda				
20	Perawat perhatian dan memberikan dukungan moril terhadap keadaan anda (menanyakan atau berbincang-bincang tentang keadaan anda)				
<b>Responsiveness (Tanggung Jawab)</b>					
21	Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta				
22	Perawat segera menangani anda ketika sampai di ruanagan rawat inap				
23	Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur dan lain-lain				
24	Perawat membantu anda untuk memperoleh obat				
25	Perawat membantu anda untuk pelaksanaan pelayanan foto dan laboratorium di klinik kesehatan ini				

Lampiran 8

REKAPITULASI HASIL PENELITIAN

No	Data Umum			Dimensi Kepuasan																				Total	Ket															
				Reliability					Jml	Ket	Assurance					Jml	Ket	Tangibles					Jml			Ket	Empathy					Jml	Ket	Responsiveness					Jml	Ket
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	1	2	3			4	5	1	2	3					4	5	1	2	3			4	5	1	2	3		
1	U2	P3	3	4	3	3	2	3	15	P	3	4	3	4	3	17	SP	2	3	2	4	2	13	P	3	3	3	3	3	15	P	2	3	2	3	2	12	P	7	P
2	U2	P3	3	4	3	3	2	3	15	P	3	4	3	4	3	17	SP	2	3	2	4	2	13	P	3	2	3	3	2	13	P	2	4	2	3	2	13	P	7	P
3	U3	P4	4	3	3	2	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	3	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	1	1	1	7	TP	5	TP
4	U3	P4	4	3	3	3	3	3	15	P	3	3	3	3	3	15	P	3	3	3	3	3	15	P	3	3	4	3	4	17	SP	4	4	4	3	3	18	SP	8	SP
5	U1	P3	1	4	3	3	4	3	17	SP	3	4	3	4	3	17	SP	2	3	4	3	4	16	SP	3	3	2	2	3	13	P	2	4	2	3	2	13	P	7	SP
6	U2	P3	3	4	3	3	2	3	15	P	4	4	3	2	3	16	SP	3	3	2	4	2	14	P	3	3	3	3	3	15	P	2	4	2	3	2	13	P	7	P
7	U2	P3	3	2	4	3	4	2	15	P	4	2	3	2	4	15	P	3	4	2	3	4	16	SP	3	2	3	3	2	13	P	2	3	2	3	2	12	P	7	P
8	U2	P3	3	4	4	2	4	3	17	SP	3	2	3	4	4	16	SP	2	4	2	3	4	15	P	3	2	3	3	2	13	P	2	4	2	3	2	13	P	7	P
9	U2	P3	3	4	3	2	4	3	16	SP	3	4	2	4	3	16	SP	3	4	2	4	3	16	SP	2	3	2	3	2	12	P	2	4	2	3	2	13	P	7	P
10	U2	P4	2	4	4	3	4	4	19	SP	3	3	3	3	3	15	P	4	3	4	4	4	19	SP	3	3	3	3	3	15	P	3	3	3	3	3	15	P	8	SP
11	U3	P3	4	3	4	3	3	2	15	P	4	2	4	4	4	18	SP	3	4	2	4	4	17	SP	4	2	3	3	3	15	P	2	4	2	3	3	14	P	7	SP
12	U3	P3	4	3	3	2	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	3	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	1	1	1	7	TP	5	TP
13	U3	P4	4	3	4	3	3	3	16	SP	3	2	4	2	4	15	P	2	4	3	4	3	16	SP	4	3	3	4	3	17	SP	2	3	2	2	3	12	P	7	SP
14	U2	P3	2	3	3	2	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	3	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	1	1	1	7	TP	5	TP

15	U2	P3	2	3	3	2	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	3	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	1	1	1	7	TP	50	TP
16	U2	P3	3	3	3	2	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	1	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	1	1	1	7	TP	48	TP
17	U2	P3	3	4	4	4	3	2	17	SP	3	3	4	2	4	16	SP	4	3	4	4	2	17	SP	4	4	4	3	2	17	SP	2	3	2	3	2	12	P	79	SP
18	U2	P3	3	2	4	2	2	3	13	P	2	3	2	3	4	14	P	3	3	3	3	4	16	SP	2	2	3	2	2	11	P	2	3	2	2	3	12	P	66	P
19	U2	P3	3	3	2	2	2	4	13	P	2	3	2	3	2	12	P	4	3	3	3	4	17	SP	2	2	2	2	2	10	TP	2	3	2	2	3	12	P	64	P
20	U2	P3	4	3	3	4	3	4	17	SP	2	3	3	3	3	14	P	4	3	3	3	4	17	SP	3	3	3	3	4	16	SP	2	4	2	2	3	13	P	77	SP
21	U3	P3	4	3	3	2	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	3	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	1	2	1	1	1	7	TP	49	TP
22	U1	P3	3	3	3	2	3	3	14	P	3	3	2	3	3	14	P	3	2	4	2	4	15	P	2	2	3	2	2	11	P	2	4	2	3	3	14	P	68	P
23	U3	P3	4	3	3	2	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	3	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	1	1	1	7	TP	50	TP
24	U2	P3	4	2	2	3	2	4	13	P	2	3	3	3	2	13	P	3	2	3	2	3	13	P	3	4	3	3	3	16	SP	2	3	2	3	4	14	P	69	P
25	U2	P3	4	4	3	2	3	4	16	SP	2	3	3	3	3	14	P	3	2	4	3	3	15	P	3	4	3	2	3	15	P	2	3	2	2	4	13	P	73	P
26	U2	P3	4	4	3	2	3	3	15	P	2	3	2	3	3	13	P	3	2	3	3	4	15	P	2	4	3	2	3	14	P	2	3	2	2	3	12	P	69	P
27	U2	P3	4	2	3	4	3	4	16	SP	2	3	2	3	3	13	P	3	2	4	2	4	15	P	2	3	3	2	4	14	P	2	3	2	3	2	12	P	70	P
28	U3	P3	4	4	2	3	2	4	15	P	3	3	2	3	2	13	P	3	2	3	2	4	14	P	2	4	2	2	3	13	P	2	3	2	2	3	12	P	67	P
29	U3	P3	4	2	2	3	2	4	13	P	3	3	3	3	2	14	P	3	2	4	2	4	15	P	3	4	2	3	3	15	P	2	4	2	2	3	13	P	70	P
30	U3	P3	4	3	3	2	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	3	2	2	12	P	2	2	2	2	2	10	TP	2	2	1	1	1	7	TP	50	TP
<b>Total</b>			92	83	83	80	83	49	-	79	84	78	82	82	48	-	87	80	83	90	89	45	-	77	85	79	72	77	40	-	55	93	55	72	73	37	-	2179	-	

Lampiran 9

HASIL UJI SPSS

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	U1	2	6.7	6.7	6.7
	U2	18	60.0	60.0	66.7
	U3	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P3	26	86.7	86.7	86.7
	P4	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**Lama**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<=1 tahun	1	3.3	3.3	3.3
	1-2 tahun	3	10.0	10.0	13.3
	2-3 tahun	11	36.7	36.7	50.0
	>3 tahun	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



Hasil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	64	1	3.3	3.3	3.3
	66	1	3.3	3.3	6.7
	67	1	3.3	3.3	10.0
	68	1	3.3	3.3	13.3
	69	2	6.7	6.7	20.0
	70	3	10.0	10.0	30.0
	71	2	6.7	6.7	36.7
	72	5	16.7	16.7	53.3
	73	4	13.3	13.3	66.7
	74	3	10.0	10.0	76.7
	76	2	6.7	6.7	83.3
	77	1	3.3	3.3	86.7
	79	2	6.7	6.7	93.3
	80	1	3.3	3.3	96.7
83	1	3.3	3.3	100.0	
Total		30	100.0	100.0	

Statistics				
		Usia	Pendidikan	Lama
N	Valid	30	30	30
	Missing	0	0	0

Statistics		
Hasil		
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		72.63
Std. Error of Mean		.771
Median		72.00
Mode		72
Std. Deviation		4.222
Variance		17.826
Skewness		.404
Std. Error of Skewness		.427
Kurtosis		.384
Std. Error of Kurtosis		.833
Minimum		64
Maximum		83
Sum		2179

Statistics												
		Pertanyaan1	Pertanyaan2	Pertanyaan3	Pertanyaan4	Pertanyaan5	Pertanyaan6	Pertanyaan7	Pertanyaan8	Pertanyaan9	Pertanyaan10	Pertanyaan11
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.30	3.03	3.03	2.83	3.10	2.90	3.00	2.87	3.00	3.00	3.03
Minimum		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sum		99	91	91	85	93	87	90	86	90	90	91

Pertanyaan12	Pertanyaan13	Pertanyaan14	Pertanyaan15	Pertanyaan16	Pertanyaan17	Pertanyaan18	Pertanyaan19	Pertanyaan20	Pertanyaan21	Pertanyaan22
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.90	3.10	3.27	3.23	2.87	2.87	2.90	2.67	2.83	2.10	3.33
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	93	98	97	86	86	87	80	85	63	100

Pertanyaan23	Pertanyaan24	Pertanyaan25
30	30	30
0	0	0
2.10	2.67	2.70
2	2	2
4	3	4
63	80	81

## Lampiran 10

### ANALISIS BUTIR SOAL

Variabel	Rerata	Minimum	Maksimum	Sum
Perawat mampu menangani masalah perawatan	3.30	2	4	99
Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia	3.03	2	4	91
Perawat memberitahu tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan	3.03	2	4	91
Perawat memberitahu hal-hal yang dilarang dalam perawatan	2.83	2	4	85
Ketepatan waktu perawat tiba di ruangan	3.10	2	4	93
Perawat memberi perhatian terhadap keluhan	2.10	2	4	63
Perawat dapat menjawab pertanyaan	3.00	2	4	90
Perawat jujur dalam memberikan informasi	2.87	2	4	86
Perawat selalu memberi salam dan senyum	3.00	2	4	90
Perawat teliti dan terampil	2.10	2	4	63
Perawat memberi informasi tentang administrasi	3.03	2	4	91
Perawat selalu menjaga kebersihan ruangan	2.90	2	4	87
Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat	3.10	2	4	93
Perawat menjaga kebersihan toilet	3.27	2	4	98
Perawat menjaga kerapian dan penampilannya	3.23	2	4	97
Perawat memeberikan informasi segala tindakan perawatan	2.87	2	4	86
Perawat mudah ditemui dan dihubungi	2.87	2	4	86
Perawat sering menengok dan memeriksa keadaan	2.90	2	4	87
Perawat tidak memandang pangkat	2.10	2	4	63
Perawat perhatian dan memberikan dukungan moril	2.10	2	4	63
Perawat bersedia menawarkan bantuan	2.10	2	4	63

Perawat segera menangani	3.33	2	4	100
Perawat menyediakan waktu untuk membantu berjalan, BAB, BAK	2.10	2	4	63
Perawat membantu anda untuk memperoleh obat	2.67	2	3	80
Perawat membantu untuk pelayanan foto dan laboratorium	2.70	2	4	81

---





## Lampiran 11

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Peneliti Meminta Ijin Melihat Data Kunjungan Pasien



Peneliti Membagikan Kuesioner Pada Responden



**Peneliti Menjelaskan Cara Pengisian Kuesioner**



**Peneliti Menjelaskan dan Mendampingi Pengisian Kuesioner**





**Peneliti Mendampingi Responden Dalam Pengisian Kuesioner**



**Peneliti Melaporkan Telah Selesai Melakukan Penelitian**