

# **SKRIPSI**

## **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ELISABETH MEDAN TAHUN 2022**



Oleh:  
Hermina Siregar  
NIM. 032018015

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2022**



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## SKRIPSI

### **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ELISABETH MEDAN TAHUN 2022**



Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S. Kep)  
Dalam Program Studi Ners  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Oleh:  
Hermina Siregar  
NIM. 032018015

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2022**



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hermina Siregar

NIM : 032018015

Program Studi : Ners

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan  
Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit  
Elisabeth Medan Tahun 2022

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIKes Santa Elisabeth Medan.


Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.


Penulis,



(Hermina Siregar)



 **STIKes Santa Elisabeth Medan**



**PROGRAM STUDI NERS STIKes  
SANTA ELISABETH MEDAN**

**Tanda Persetujuan**


Nama : Hermina Siregar  
NIM : 032018015  
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Sidang Jenjang Sarjana Keperawatan Medan, 30 Mei 2022

Pembimbing II Pembimbing I


(Vina Y. Sigalingging, Ns., M.Kep) (Mestiana Br. Karo, Ns., M.Kep., DNSc)

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

  
(Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep)



# STIKes Santa Elisabeth Medan

 **STIKes Santa Elisabeth Medan**


**HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Telah diuji  
Pada tanggal, 30 Mei 2022  
**PANITIA PENGUJI**

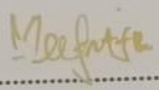
**Ketua : Mestiana Br. Karo, Ns., M.Kep., DNSc**

.....


**Anggota : Vina Y Sigalingging, Ns., M.Kep**

  
.....

**Mardiati Barus, Ns., M.Kep**


  
.....


Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

  
(Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep)



# STIKes Santa Elisabeth Medan


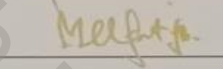



**STIKes Santa Elisabeth Medan**



**PROGRAM STUDI NERS**  
**STIKes SANTA ELISABETH MEDAN**  
**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Hermina Siregar  
NIM : 032018015  
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji  
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Senin, 30 Mei 2022 Dan Dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI:	TANDA TANGAN
Penguji I : Mestiana Br. Karo, Ns., M.Kep., DNSc	
Penguji II : Vina Y Sigalingging, Ns., M.Kep	
Penguji III : Mardiaty Barus, Ns., M.Kep	
Mengetahui Ketua Program Studi Ners	Mengesahkan Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan
	
(Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep) (Mestiana Br. Karo, Ns., M.Kep., DNSc)	

STIKes Santa Elisabeth Medan vi



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hermina Siregar  
Nim : 032018015  
Program Studi : Ners  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas royalti *Non-eksklusif* ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 30 Mei 2022  
Yang Menyatakan

(Hermina Siregar)





## ABSTRAK

Hermina Siregar 032018015

Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022

Prodi S1 Keperawatan, 2022

Kata kunci: Kepuasan, pelayanan, pasien

(xviii+56+lampiran)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja dengan yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, namun sebaliknya jika memenuhi harapan pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan merasa sangat puas dan senang. Penelitian ini bertujuan Untuk mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian yaitu, metode data primer Sampel pada penelitian ini menggunakan metode purposive sampling di mana peneliti telah memilih sampel yang akan menjadi responden yang memenuhi kriteria total sampel 37 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan reliability (keandalan) di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat puas sebanyak 33 responden (89,2%), assurance (jaminan) sangat puas sebanyak 35 responden (94,6%), tangibles (kenyataan) sangat puas sebanyak 37 responden (100%), empathy (empati) sangat puas sebanyak 35 responden (94,6%), responsiveness (tanggung jawab) sangat puas sebanyak 35 responden (94,6%). Oleh karena itu, perawat dapat mempertahankan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien rawat jalan dan meningkatkan rasa peduli, tanggung jawab perawat terhadap pasien pelayanan keperawatan pada pasien rawat jalan.

Daftar Pustaka Indonesia (2008-2022)





## ABSTRACT

Hermina Siregar 032018015

*Overview of the Satisfaction Level of Outpatient Nursing Services at the Outpatient Outpatient Clinic of Elisabeth Hospital Medan in 2022*

*S1 Nursing Study Program, 2022*

*Keywords: Satisfaction, service, patient*

*(xviii+56+attachment)*

*Satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that someone feels after comparing performance with what is expected, if the performance is below expectations then the customer is not satisfied, but on the contrary if it meets expectations the customer feels satisfy and if the performance exceeds expectations the customer feels very satisfied and happy. This study aims to identify a description of the level of satisfaction of outpatients at the Outpatient Polyclinic of Elisabeth Hospital Medan in 2022. The data collection method used in this study is the primary data method. become respondents who meet the criteria for a total sample of 37 respondents. The instrument used is a satisfaction questionnaire. The results shows that the reliability (reliability) in the Outpatient Clinic of Santa Elisabeth Hospital Medan is very satisfied with 33 respondents (89.2%), assurance (guarantee) very satisfied, 35 respondents (94.6%), tangibles (reality) very satisfied. as many as 37 respondents (100%), empathy (empathy) very satisfied as many as 35 respondents (94.6%), responsiveness (responsibility) very satisfied as many as 35 respondents (94.6%). Therefore, nurses can maintain the level of satisfaction of nursing services in outpatients and increase a sense of care, the responsibility of nurses to patients, nursing services in outpatients.*

*Bibliography (2008-2022)*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktunya. Adapun judul skripsi ini adalah **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022”**. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang S1 Ilmu Keperawatan Program Studi Ners Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Penyusunan skripsi ini telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada.

1. Mestiana Br. Karo, Ns., M.Kep., DNSc selaku Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan serta dosen pembimbing dan penguji I saya yang telah mengizinkan dan menyediakan fasilitas untuk mengikuti serta menyelesaikan pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan dan membantu serta membimbing dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. dr. Riahsyah Damanik, Sp.B (K) Onk, selaku Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang telah memberi izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
3. Lindawati Farida Tampubolon, S.Kep., Ns., M.kep selaku Ketua Program Studi Ners yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan



penelitian dalam upaya penyelesaian pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.

4. Vina Yolanda Sari Sigalingging, S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen pembimbing dan penguji II saya yang telah membantu dan membimbing dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
5. Mardiaty Barus, S.kep., Ns., M.kep., selaku penguji III dan dosen pembimbing akademik saya yang telah membantu saya dalam proses perkuliahan selama di STIKes Santa Elisabeth Medan.
6. Seluruh staff dosen STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing dan mendidik peneliti dalam upaya pencapaian pendidikan sejak semester I sampai semester VIII.
7. Koordinator asrama dan seluruh karyawan asrama yang telah memberikan nasehat dan senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda S. Siregar dan Ibunda tercinta M. Hutasoit, yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang, yang tiada henti memberikan doa, dukungan moral dan motivasi yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Ners Tahap Akademik angkatan XII stambuk 2018 yang berjuang bersama dan memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna.

Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun



## STIKes Santa Elisabeth Medan

untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada profesi keperawatan.

Medan, 30 Mei 2022

Peneliti

(Hermina Siregar)



## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan .....	8
1.3.1 Tujuan umum .....	8
1.3.2 Tujuan khusus .....	8
1.4 Manfaat .....	9
1.4.1 Manfaat teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat praktis .....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Layanan Keperawatan.....	10
2.1.1 Definisi layanan keperawatan .....	10
2.1.2 Peran perawat.....	11
2.1.3 Fungsi perawat.....	13
2.1.4 Jenis pelayanan rumah sakit .....	14
2.2 Konsep Kepuasan.....	15
2.2.1 Defenisi kepuasan.....	15
2.2.2 Kepuasan pasien .....	16
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	17
2.2.4 Indeks kepuasan.....	20
2.2.5 Teori model kepuasan.....	21
2.2.6 Faktor-faktor timbulnya ketidakpuasan.....	22
2.2.7 Karakteristik kepuasan.....	23
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Kerangka Konsep.....	25
3.2 Hipotesis Penelitian .....	26



<b>BAB 4 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Rancangan Penelitian .....	27
4.2 Populasi dan Samel .....	27
4.2.1 Populasi .....	27
4.2.1 Sampel .....	27
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	29
4.3.1 Variabel penelitian .....	29
4.3.2 Definisi operasional .....	29
4.4 Instrumen Penelitian .....	30
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
4.5.1 Lokasi penelitian .....	32
4.5.2 Waktu penelitian .....	32
4.6 Prosedur Pengambilan dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
4.6.1 Pengambilan data .....	32
4.6.2 Teknik pengumpulan data .....	33
4.7 Kerangka Operasional .....	33
4.8 Analisis Data .....	34
4.9 Etika Penelitian .....	35
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
5.1. Gambaran Lokasi Penelitian .....	36
5.2. Hasil Penelitian .....	37
5.2.1. Distribusi freskuensi karakteristik demografi pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	37
5.2.2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	37
5.2.3. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>realiability</i> (keandalan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 ....	38
5.2.4. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>assurance</i> (jaminan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 ....	39
5.2.5. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>tangibles</i> (kenyataan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 ....	39
5.2.6. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>empathy</i> (empati) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 ....	40
5.2.7. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>responsiveness</i> (tanggung jawab) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	40
5.3. Pembahasan .....	41



# STIKes Santa Elisabeth Medan

5.3.1. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	41
5.3.2. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>reliability</i> (keandalan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022....	43
5.3.3. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>assurance</i> (jaminan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022....	46
5.3.4. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>tangibles</i> (kenyataan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022....	49
5.3.5. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>empathy</i> (empati) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022....	51
5.3.6. Distribusi frekuensi berdasarkan <i>responsiveness</i> (tanggung jawab) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	53
5.4. Keterbatasan Penelitian .....	55
<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
6.1. Simpulan .....	56
6.2. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	63
2. <i>Informed Consent</i> .....	64
3. Lembar Kuesioner .....	65
4. Usulan Judul Skripsi dan Tim Pembimbing .....	67
5. Lembar Bimbingan .....	68
6. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Awal .....	71
7. Surat Balasan Izin Pengambilan Data Awal .....	72
8. Surat Izin Penelitian .....	73
9. Surat Balasan Izin Penelitian .....	74
10. Surat Selesai Melakukan Penelitian .....	75
11. Surat Etik Penelitian .....	76
12. Master Data .....	77
13. Hasil Output .....	78
14. Dokumentasi .....	83





## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Eliabeth Medan Tahun 2022 .....	30
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	37
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.....	38
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan <i>Realiability</i> (Keandalan) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.....	38
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	39
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan <i>Tangibles</i> (Kenyataan) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	39
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan <i>Empathy</i> (Empati) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	40
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 ....	40



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1 Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Eliabethmedan Tahun 2022.....	25
Bagan 4.2 Kerangka Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Eliabeth Medan Tahun 2022 .....	33



## DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 .....	41
Diagram 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Reliability</i> (Keandalan) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.....	43
Diagram 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.....	46
Diagram 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Tangible</i> (Kenyataan) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.....	49
Diagram 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Empathy</i> (Empati) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.....	51
Diagram 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.....	53



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1.1. Latar Belakang

Menurut Sulima (2020), pelayanan keperawatan adalah suatu proses kegiatan yang dilaksanakan oleh perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien, dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien. Menurut Nurfadillah dkk (2021), pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap orang, dan mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Tamara (2021), pelayanan kesehatan adalah pelayanan jasa, jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu obyek, benda atau alat, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (performance). Salah satu cara utama mendeferensikan pelayanan jasa kesehatan termasuk pelayanan rawat jalan adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Menurut Perceka (2020), Pelayanan keperawatan merupakan salah satu upaya untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan yang dilakukan oleh perawat baik ke perorangan atau masyarakat.

Menurut Akbulut (2017), kepuasan adalah konsep yang kompleks dan rumit yang terkait dengan banyak faktor yang melibatkan gaya hidup, pengalaman masa lalu, harapan masa depan, dan nilai-nilai individu dan sosial. Menurut Detty (2020), kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau

## STIKes Santa Elisabeth Medan

kekecewaan sebagai hasil perbandingan antara kinerja dan harapan. Menurut Nurfadillah (2021), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Menurut Kotler dalam Soweko H (2019), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja dengan yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, namun sebaliknya jika memenuhi harapan pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan merasa sangat puas dan senang.

Menurut Fufa (2019), kepuasan pasien adalah fenomena penting yang mengenali kebutuhan pasien untuk meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Tanggapan pasien terhadap layanan kesehatan adalah salah satu cara untuk mendapatkan informasi tentang pandangan pasien mengenai kualitas layanan kesehatan yang dirasakan, dan untuk membangun keterlibatan pasien yang kuat. Pasien yang melaporkan kepuasan yang lebih tinggi lebih memungkinkan untuk mendapatkan keuntungan dari pengobatan mereka.

Menurut Sesrianti (2019), kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

## STIKes Santa Elisabeth Medan

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan tahun 2022 pada pasien rawat jalan dengan jumlah 10 responden diketahui 1 dari 10 responden (10%) mengatakan tidak puas dalam kategori *Tangibles* (kenyataan), 1 dari 10 (10%) responden mengatakan sangat tidak puas dalam kategori *Assurance* (jaminan), 4 dari 10 responden (40%) mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 4 dari 10 responden (40%) mengatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Widiyari (2019), ketidakpuasan pasien saat dirawat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kesalahan identitas masih sering terjadi yaitu kekeliruan identitas pasien terutama di unit perawatan intensif. Faktor komunikasi, penyebab terbanyak kesalahan dari penerapan keselamatan pasien. Kerugian yang terjadi sebagai akibat tidak dipedulikannya keselamatan pasien cukup banyak. Menurut Tateke dalam Asres (2020), Ketidakpuasan secara kualitatif menggambarkan reaksi negative pasien terhadap pelayanan yang dilakukan.

Menurut Rasouli (2016), penyebab utama ketidakpuasan seperti rasa tidak percaya, perasaan menjadi masalah, dan kekurangan atau kekurangan informasi. Menurut Wiyono dan Wahyuddin dalam Budianna (2019), ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas khususnya tenaga keperawatan yang cenderung sulit ditemui, tenaga kesehatan masih kurang komunikatif dan informative, tutur kata, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan lingkungan.

Menurut Attiq, dkk (2018), ketidakpuasan pasien terkait waktu tunggu dikaitkan dengan peningkatan rasio dokter terhadap pasien. Mengenai menunggu pengeluaran obat-obatan terlihat adanya lonjakan pasien secara tiba-tiba. Menurut Frida (2019) perawat kurang tanggap dalam menanggapi keluhan pasien dalam perawatan, kurangnya perawat dalam penyampaian informasi tentang kondisi pasien, lamanya penanganan setiap keluhan pasien. Menurut Nursalam dalam Frida (2015), ada lima indikator yang menentukan pelayanan keperawatan yaitu daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan. Didalam daya tanggap ada unsur kualitas yang diperlukan untuk menunjang pelayanan yang diterima seperti, memberikan penjelasan secara bijaksana, jelas, transparan, singkat dan bertanggung jawab.

Menurut Fufa (2019), jika kepuasan pasien sangat buruk, mereka yang sakit mungkin enggan berobat ke pelayanan kesehatan. Menurut Rasouli (2016), seorang pasien yang tidak puas mengalami frustrasi dan kepahitan dan merasa bahwa pengasuh tidak memperlakukan dengan cara yang pantas. Sedangkan menurut Lee, Moriarty, Borgstrom, dan Horwitz dalam Rasouli (2016), harapan yang tidak terpenuhi mengenai keselamatan, komunikasi, rasa hormat, dan waktu tunggu membentuk prioritas untuk ketidakpuasan pasien.

Menurut Rangkuti dalam Nursalam (2016), ada enam faktor yang menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan yaitu tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personal kurang memuaskan, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, promosi tidak sesuai dengan kenyataan.



Menurut Budianna (2019), masih kurang puasnya pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah masih kurang terampilnya perawat dalam melakukan tindakan. Hal ini juga sesuai dengan pendapat (Juliana, 2008), yang mengatakan bahwa keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberi perawatan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Upaya mengatasi masalah pasien yang kurang puas terhadap pelayanan perawatan dituntut untuk lebih profesional dengan selalu memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Menurut Lasa (2021), pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, untuk mengukur seberapa baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan diperlukan suatu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan sebagai lini terdepan berperan sangat tinggi atas kepuasan yang diterima pasien. Pelayanan perawatan tidak optimal tentunya dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien adalah keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik sehingga pasien merasa puas, yang dilihat dari dimensi: bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, responsive, jaminan dan empati. Menurut Dagnew & Zakus dalam Asres (2020), kepuasan secara kualitatif menggambarkan reaksi positif pasien terhadap pelayanan yang dilakukan.

Menurut Nooria dalam Budiana (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan, beserta kelengkapan. Harga meliputi semakin mahal harga perawatan

maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Pelayanan meliputi pelayanan keramahan petugas, kecepatan dan pelayanan. Fasilitas meliputi fasilitas kesehatan baik sarana maupun prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman. Image meliputi citra, reputasi, dan kepedulian perawat terhadap lingkungan. Dan terakhir komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat.

Menurut Nursalam (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas produk dan jasa yaitu pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang digunakan berkualitas. Harga, harga yaitu yang termasuk di dalamnya adalah harga produk atau jasa, harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Emosional, pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kinerja, wujud dari kinerja ini misalnya kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan relative cepat. Fasilitas, kelengkapan fasilitas menentukan kepuasan pasien. Komunikasi, yaitu tatacara informasi yang diberikan jasa pelayanan.

Menurut He (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu keyakinan dalam perawatan, waktu tunggu, dan penyediaan informasi. Sedangkan menurut Newsome dalam He (2018), faktor yang paling berkaitan

dengan kepuasan pasien adalah faktor interpersonal, kenyamanan, biaya, dan fasilitas, lingkungan fisik, dan waktu tunggu. Menurut He (2016), ketidakpuasan pasien adalah kurangnya obat, sikap pelayanan yang buruk, dan peralatan yang buruk.

Menurut Karo, dkk (2021), pelayanan kesehatan yang membuat pasien merasa puas adalah pelayanan kesehatan yang memiliki rasa empati yang tinggi terhadap pasien, mampu mengkomunikasikan masalah dan solusi secara efektif dan mudah dipahami oleh pasien, memberikan edukasi mengenai masalah kesehatan yang dihadapinya, seperti masukan tentang pengobatan mereka yang sedang dijalani atau melakukan rujukan dan masukan terkait pemeriksaan lebih lanjut, hal tersebut dapat memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pasien yang menjalani pengobatan.

Menurut Agritubella (2018), beberapa dimensi kepuasan terdiri dari; komunikasi perawat, perhatian perawat, kenyamanan fisik dan faktor kepuasan salah satunya adalah kemampuan dalam memberikan informasi, caring, komunikasi, sopan, responsive. Kenyamanan menjadi sorotan alasan pasien memilih tempat pelayanan kesehatan. Kesalahan komunikasi menghambat proses keperawatan dan adanya kejadian yang tidak diharapkan yaitu complain kurang baiknya komunikasi perawat.

Menurut Handajani (2019), menyebutkan ada 3 (tiga) macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang

diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik meneliti dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022”

## 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022?.

## 1.3. Tujuan

### 1.3.1. Tujuan umum

Untuk mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022

### 1.3.2. Tujuan khusus

1. Untuk mengidentifikasi keandalan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.
2. Untuk mengidentifikasi jaminan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.
3. Untuk mengidentifikasi kenyataan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.
4. Untuk mengidentifikasi empati kepuasan tingkat pasien rawat jalan.
5. Untuk mengidentifikasi tanggung jawab tingkat kepuasan pasien rawat jalan.
6. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat jalan.

**1.4. Manfaat Penelitian****1.4.1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi tambahan yang berguna sebagai sumber baca mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022.

**1.4.2. Manfaat praktis****1. Bagi peneliti**

Penelitian ini akan menjadi salah satu riset yang dapat dikembangkan sebagai masukan penelitian selanjutnya dan menjadi referensi dalam memperluas pengetahuan serta pengalaman peneliti berikutnya untuk membuat penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat jalan.

**2. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang gambaran tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat jalan.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Layanan Keperawatan

#### 2.1.1. Defenisi

Menurut Febriana (2021), keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan yang profesional, yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, dengan bentuk pelayanan yang mencakup biopsikososial spirirtual ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, masyarakat baik sehat maupun sakit dalam siklus kehidupan manusia.

Menurut Perceka (2020), pelayanan keperawatan merupakan salah satu upaya untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan yang dilakukan oleh perawat baik ke perorangan atau masyarakat. Menurut Agritubella (2018), mutu pelayanan keperawatan yang baik adalah harapan pasien. Mutu perawatan adalah aplikasi pengetahuan medis yang tepat bagi perawatan pasien menyeimbangkan resiko dan keuntungan yang melekat pada intervensi keperawatan. Layanan keperawatan bermutu apabila sesuai standar. Dapat disimpulkan mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan keperawatan sesuai standar, melebihi harapan, menimbulkan kepuasan, kenyamanan dan keselamatan pasien. Namun masih terdapat permasalahan mutu pelayanan keperawatan.

Menurut Agritubella (2018), ada 5 indikator mutu pelayanan keperawatan adalah

1. Pelayanan keperawatan sesuai standart,

2. Melebihi harapan,
3. Menimbulkan kepuasan,
4. Kenyamanan,
5. Keselamatan pasien.

Hasil akhir pelayanan adalah puas tidaknya terhadap pelayanan dan fasilitas menimbulkan kenyamanan. Kenyamanan dan kepuasan dijadikan sebagai indikator mutu pelayanan keperawatan. Perspektif kenyamanan pasien berbeda, Kenyamanan pasien sebagai pemenuhan kebutuhan dasar bersifat individual dan holistik tergantung yang mengalaminya. Kenyamanan berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, peningkatan sumber daya dan hubungan professional. Kenyamanan dapat meningkatkan kepuasan dalam proses interaksi layanan keperawatan.

## 2.1.2. Peran perawat

Menurut Febriana (2021), sebagai seorang perawat untuk mendapatkan dan mempertahankan pengetahuan dan keterampilan (*skills*) spesifik untuk berperan dan bertanggung jawab. Perawat memberikan perawatan dan kenyamanan bagi pasien di semua pengaturan perawatan kesehatan. Kepedulian perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien tetap sama, baik perawatan berfokus pada promosi kesehatan maupun pencegahan penyakit, manajemen penyakit dan gejala, dukungan keluarga.

### 1. Peran sebagai *care provider*

Perawat berperan sebagai pemberi pelayanan keperawatan berupa asuhan keperawatan kepada pasien, baik individu, keluarga



## STIKes Santa Elisabeth Medan

maupun komunitas. Sebagai *care provider* perawat membantu pasien mempertahankan dan meningkatkan status kesehatan, melakukan manajemen penyakit dan gejala, mencapai fungsi dan tingkat kemandirian pasien.

### 2. Peran sebagai advokat klien

Sebagai advokat pasien, perawat berperan melindungi hak pasien sebagai manusia dan hak hukum seperti hak atas pelayanan sebaik – baiknya, hak atas informasi tentang penyakitnya, hak privasi, hak untuk menentukan nasib sendiri dan hak untuk menerima ganti rugi akibat kelalaian.

### 3. Peran sebagai edukator

Perawat berperan untuk menjelaskan konsep dan fakta tentang kesehatan, menjelaskan alasan untuk kegiatan perawatan rutin, mendemonstrasikan prosedur perawatan seperti aktivitas perawatan diri, meningkatkan pemahaman dan perilaku pasien, dan evaluasi kemajuan pasien.

### 4. Peran sebagai manager

Lingkungan perawatan kesehatan saat ini serba cepat dan kompleks. Perawat berperan sebagai manager untuk membentuk sebuah lingkungan kolaboratif berpusat pada perawatan pasien yang memberikan rasa aman dan perawatan berkualitas yang berdampak positif bagi pasien. Perawat berperan sebagai manager melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan konsep manajemen keperawatan.

Manajemen keperawatan merupakan sebuah proses pelaksanaan layanan keperawatan yang meliputi perencanaan, perorganisasian, pergerakan, pengelolaan staff, pengarahan, dan pengendalian.

#### 5. Peran sebagai kolaborator

Dalam merawat pasien, perawat tidak bekerja sendirian. Perawat bertanggung jawab bersama tenaga medis lainnya dalam merawat pasien, yang terdiri dari dokter, fisioterapi, ahli gizi dan lainnya.

#### 2.1.3. Fungsi perawat

Menurut Febriana (2021), fungsi adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan kelompok aktivitas sejenis menurut sifat dan pelaksanaannya. Dalam menjalankan perannya, perawat akan melaksanakan berbagai fungsi diantaranya fungsi independen, fungsi dependen, dan fungsi interdependen.

##### 1. Fungsi independen

Tindakan perawat tidak memerlukan perintah dokter. Tindakan perawat bersifat mandiri, berdasarkan pada ilmu keperawatan. Oleh karena itu, perawat bertanggung jawab terhadap akibat yang timbul dari tindakan yang diambil.

##### 2. Fungsi dependen

Perawat membantu dokter memberikan pelayanan pengobatan dan tindakan khusus yang menjadi wewenang dokter dan seharusnya

## STIKes Santa Elisabeth Medan

dilakukan dokter seperti pemasangan infus, pemberian obat, dan melakukan suntikan. Oleh karena itu, setiap kegagalan tindakan medis menjadi tanggung jawab dokter. Setiap tindakan perawat yang berdasarkan perintah dokter, dengan menghormati hak pasien tidak termasuk dalam tanggung jawab perawat.

### 3. Fungsi interdependen

Tindakan perawat berdasarkan pada kerja sama dengan tim perawatan atau tim kesehatan. Fungsi ini tampak ketika perawat bersama tenaga kesehatan lainnya berkolaborasi mengupayakan kesembuhan pasien. Mereka biasanya bergabung dalam sebuah tim yang di pimpin oleh seorang dokter.

#### 2.1.4. Jenis pelayanan rumah sakit

Dalam undang-undang RI No129/MenKes/SK/II/2008 Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kurative dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Jenis – jenis pelayanan rumah sakit yang wajib disediakan oleh rumah sakit meliputi:

1. Pelayanan gawat darurat
2. Pelayanan rawat jalan
3. Pelayanan rawat inap
4. Pelayanan bedah
5. Pelayanan persalinan dan perinatologi
6. Pelayanan intensif

7. Pelayanan radiologi
8. Pelayanan laboratorium patologi klinik
9. Pelayanan rehabilitasi medik
10. Pelayanan farmasi
11. Pelayanan gizi
12. Pelayanan transfusi darah
13. Pelayanan keluarga miskin
14. Pelayanan rekam medis
15. Pengelolaan limbah
16. Pelayanan administrasi manajemen
17. Pelayanan ambulans/kereta jenazah
18. Pelayanan pemulasaraan jenazah
19. Pelayanan laundry
20. Pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit
21. Pencegah Pengendalian Infeksi

## **2.2. Konsep Kepuasan**

### **2.2.1. Defenisi**

Menurut Nursalam (2015), kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan

pasien berhubungan dengan mutu pelayanan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan tingkat kepuasan pasien, manajemen yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survey dengan instrumen baku.

Menurut Priyoto (2015), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah dibandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau tenang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang baik.

#### 2.2.2. Kepuasan pasien

Menurut Asres et al (2020), kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi positif individu terhadap dimensi perawatan kesehatan yang berbeda dan merupakan elemen penting dalam evaluasi layanan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh institusi kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dari manajemen kesehatan yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di tatanan pelayanan kesehatan.

Menurut Akbulut et al (2017), kepuasan pasien adalah suatu fungsi yang bergantung pada sejauh mana kesesuaian dengan manfaat yang diharapkan pasien dari pelayanan yang akan diterimanya, kesulitan-kesulitan agar pasien terbebas dari penderitaan, tingkat kinerja yang diharapkan pasien dari pelayanan tersebut.

yang akan diberikan, dan nilai-nilai sosial budaya pasien sehubungan dengan penyediaan layanan (budaya individu dan keluarga pasien, kelas dan status sosial, kesenangan dan kebiasaan pribadi, gaya hidup, prasangka).

### 2.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Nursalam (2015), ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, sebagai berikut:

#### 1. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

#### 2. Harga

Harga yang termasuk didalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting dalam menentukan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini memengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

#### 3. Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal lain pasien memiliki institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

#### 4. Kinerja

Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan

terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan medis.

#### 5. Estetika

Estetika merupakan daya tarik yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya: keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

#### 6. Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain: gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan.

#### 7. Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan.

#### 8. Lokasi

Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.



#### 9. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien. Fasilitas kesehatan baik sarana maupun prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien. Namun, institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

#### 10. Komunikasi

Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

#### 11. Suasana

Suasana meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat memengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya untuk pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat positif sehingga akan berkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

#### 12. Desain visual

Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan, dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan.

#### 2.2.4. Indeks kepuasan

Menurut Nursalam (2015), ada beberapa faktor yang berpengaruh dalam kepuasan konsumen. Secara garis besar dikategorikan dalam 5 kategori yaitu *product Quality*, *Service Quality*, *Price Emotional*, *Factor*, dan *Cost of Aquiring*.

##### 1. *Product quality*

Bagaimana konsumen akan merasa puas atas produk barang yang digunakan. Beberapa dimensi yang membentuk kualitas produk barang adalah *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability*, *feature*.

##### 2. *Service quality*

Bagaimana konsumen akan puas dengan jasa yang telah dikounsiksikannya. Dimensi service quality yang lebih dikenal dengan servqual meliputi 5 dimensi yaitu *tangibe*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*.

##### 3. *Emational factor*

Keyakinan dan rasa bangga terhadap produk, jasa yang digunakan dibandingkan pesaing. Emotional factor diukur dari *preceived best score*, artinya persepsi kualitas terbaik dibandingkan pesaingnya. Price Harga dari produk, jasa yang digunakan dibandingkan pesaing dengan biaya yang dikeluarkan konsumen.

#### 4. *Price*

Harga dari produk, jasa yang di ukur dari value (nilai) manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan konsumen. Harga adalah harga pelayanan medis yang harus di bayarn konsumen.

#### 5. *Cost of aquaring*

Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau jasa.

#### 2.2.5 Teori model kepuasan

Menurut Nursalam (2015), model, kebutuhan, keinginan, utilisasi faktor provide adalah terkait dengan karakteristik provider (pengetahuan dan kemampuan, motivasi, etos kerja) dalam menyediakan layanan kesehatan. Selain itu faktor variabel pekerjaan (desain pekerjaan, bahan kerja) dan faktor organisasi (kepemimpinan, suvervisi, imbalan pekerjaan) juga ikut mempengaruhi sikap dan prilaku provide. kebutuhan adalah suatu keadaan sebagian dari kepuasan dasar yang dirasakan dan disadari. Kebutuhan adalah penyimpangan biopsikososial, terkait dengan kondisi sehat dan sakit seseorang (*state of Health and Iines*).

Menurut Nursalam (2015), kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasiern dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Model kebutuhan adalah model yang menjelaskan faktor dominan pengaruh daro persepsi pasien (masyarakat). Pada utilasi dan dua kemungkinan bahwa permintaan dan harapan masyarakat bisa dipenuhi. Kondisi ini disebut satisfied demand, sedangkan bila masyarakat tidak mendapatkan seperti yang diminta atau

diharapkan, maka disebut *unsatisfied demand*. *Unsatisfied demand* adalah mereka yang berharap berobat ke puskesmas, tetapi karena adanya berier (kendala) ekonomi atau jarak, akhirnya berobat teradisional. *Satisfied demand* adalah mereka yang menginginkan berobat ke puskesmas dan dapat terpenuhi keinginannya.

Menurut Kotler dalam Nursalam (2015), model kesenjangan (*The ExpectancyDisconfirmation Model*) Woodruff dan Gardial (2002), mengidentifikasi sebagai modal kesengajaan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. *Comprasion standard* ialah standar yang digunakan untuk menilai ada tidaknya kesenjangan antara apa yang dirasakan pasien dengan standart yang ditetapkan. Standart dapat berasal hal-hal sebagai berikut:

1. Harapan pasien, bagaimana pasien mengharapakan produk/jasa yang seharusnya dia terima.
2. Pesaing pasien mengadopsi standar kinerja pesaing rumah sakit untuk katagori peroduk/jasa yang sama sebagai standar perbandingan
3. Katagori produl/jasa lain.
4. Janji promosi dari rumah sakit.
5. Nilai norma industri kesehatan yang berlaku.

#### 2.2.6. Faktor-faktor timbulnya ketidakpuasan

Menurut Nursalam (2015), ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk yaitu tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jaa tidak memuaskan, perilaku personel kurang memuaskan, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang

tidak menunjang, *cost* terlalu tinggi, promosi/ iklan tidak sesuai dengan kenyataan. Ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu system keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, analisis kehilangan pelanggan.

#### 2.2.7. Karakteristik kepuasan

Menurut Muninjaya (2015), ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan, antara lain:

##### 1. *Tangible* (kenyataan)

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Pada penyedia layanan kesehatan mampu bekerja mampu bekerja optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Untuk kriteria ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan seperti tempat parkir, keamanan, kenyamanan ruang tunggu.

##### 2. *Empathy* (empati)

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk menghubungi kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memenuhi kepuasan para penggunanya.

3. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Harapan pengguna pelayanan kesehatan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuann teknologi yang digunakan oleh penyedia layanan dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna.

4. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di pelayanan. *Reliability* dipersepsi paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatanya yang tergantung dari aktivitas manusia pada saat berlangsungnya interaksi, maka pengguna akan sulit menuntut output yang konsisten.

5. *Assurance* (jaminan)

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

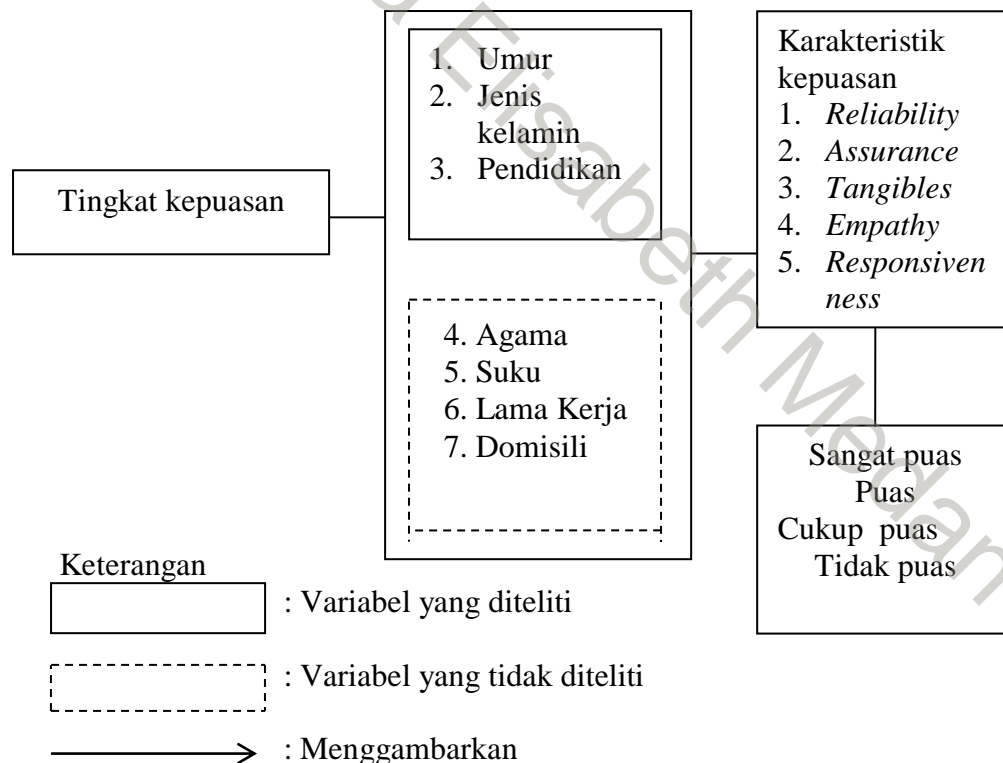
## BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

### 3.1. Kerangka Konsep

Konsep adalah abstraksi dari suatu realistik agar dapat dikomunikasikan dan membentuk suatu teori yang menjelaskan keterkaitan antarvariabel (Nursalam, 2015).

Kerangka konsep pada penelitian mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Bagan 3.1. Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022**



### **3.2. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah atau pertanyaan penelitian. Menurut La Biondo-Wood dan Haber (2002) hipotesis adalah suatu pertanyaan asumsi tentang antara dua atau lebih variabel yang diharapkan bisa menjawab suatu pertanyaan dalam penelitian. Setiap hipotesis terdiri atas suatu unit atau bagian dari permasalahan (Nursalam, 2014).

Dalam penelitian tidak ada hipotesa karena penelitian ini akan menggunakan desain deskriptif hanya melihat gambaran tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022.



## BAB 4 METODE PENELITIAN

### 4.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan hasil akhir dari suatu tahap keputusan yang dibuat oleh peneliti berhubungan dengan bagaimana suatu penelitian bias diterapkan. Rancangan penelitian merupakan strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun penelitian pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2020).

Rancangan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022.

### 4.2. Populasi dan Sampel

#### 4.2.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan kumpulan kasus dimana seorang penelitian tertarik untuk melakukan penelitian tersebut (Polit & Beck, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani pengobatan bulan Oktober 2021 sampai Maret 2022 di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan yang berjumlah 2.929 orang.

#### 4.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen populasi. Pengambilan sampel adalah proses pemilihan sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memilih suatu sampel dari suatu

## STIKes Santa Elisabeth Medan

populasi sesuai dengan kebutuhan peneliti sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya (Polit & Beck, 2012).

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 orang, dengan kriteria inklusi adalah:

1. Usia dewasa muda (26 tahun – 35 tahun)
2. Usia dewasa tua (36 tahun – 45 tahun)
3. Bukan pasien yang sama

Teknik perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan dari total populasi yang ada, dapat di hitung dengan menggunakan rumus slovin.

Rumus Slovin :

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

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : margin of error

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

$$n = \frac{2929}{1 + 2929 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2929}{1 + 2929 (0,01)}$$

$$n = \frac{2929}{1 + 2929}$$

$$n = \frac{2929}{30,29}$$

N = 96,69 menjadi 97 responden

### **4.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional**

#### **4.3.1. Variabel independen (bebas)**

Variabel yang memengaruhi atau nilainya menentukan variabel lain. Suatu kegiatan stimulus yang dimanipulasi oleh peneliti menciptakan suatu dampak pada variabel dependen. Variabel bebas biasanya dimanipulasi, diamati, dan diukur untuk diketahui hubungannya atau pengaruhnya terhadap variabel lain (Nursalam,2013).

Dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu tingkat kepuasan pasien.

#### **4.3.2. Defenisi operasional**

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan tersebut. Karakteristik yang dapat diamati (diukur) itulah yang merupakan kunci definisi operasional (Nursalam,2013).

# STIKes Santa Elisabeth Medan

**Tabel 4.1 Defenisi Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022**

Variabel	Defenisi	Indikator	Alat ukur	Skala	Skor
Kepuasan	Kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kekecewaan sebagai hasil perbandingan antara kinerja dan harapan	Tingkat kepuasan	Kuesioner memiliki 25 pernyataan dengan jawaban : SP = 4 P = 3 TP = 2 STP = 1	O R D I N A L	Sangat puas (85-100) Puas (65-84) Cukup (45-64) Tidak puas (25-44)
Variabel tingkat kepuasan	Kepuasan pasien merupakan produk atau jasa yang telah memenuhi harapan klien	1. Keandalan 2. Jaminan 3. Kenyataan 4. Empati 5. Tanggung Jawab	Kuesioner memiliki 25 pernyataan dengan jawaban : SP = 4 P = 3 TP = 2 STP = 1	O R D I N A L	Puas (8-15) Tidak puas (1-7)

## 4.4. Instrumen Penelitian

Menurut Nursalam (2020) instrumen adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen ini dapat berupa daftar pernyataan. Pada tahap pengumpulan data, diperlukan suatu instrumen yang dapat diklasifikasikan menjadi 5 bagian meliputi pengukuran biofisiologis, observasi, wawancara.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket berupa kuesioner yang berisi mengenai masalah atau tema yang sedang diteliti sehingga menunjukkan pengaruh atau hubungan dalam penelitian tersebut. Instrumen pada

penelitian ini terdiri dari yaitu instrumen baku kepuasan pasien rawat jalan

Instrumen penelitian kepuasan pasien 25 pernyataan.

Kuesioner tingkat kepuasan pasien memiliki 25 pernyataan dengan skala ordinal pilihan jawaban yaitu 4= sangat puas 3= puas, 2=cukup puas, 1= tidak puas dimana nilai tertinggi dari keempat indikator yaitu 100 dan terendah 25.

$$P = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{\text{Nilai Tinggi} - \text{Nilai Rendah}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{25(4) - 25(1)}{4}$$

$$P = \frac{75}{4}$$

$$P = 18,75 \text{ menjadi } 19$$

Berdasarkan rumus tersebut kategori skor Tingkat kepuasan dibagi menjadi 4, yaitu:

1. Sangat puas (85-100)
2. Puas (65-84)
3. Cukup Puas (45-64)
4. Tidak puas (25-44)

Rumus = Indikator kepuasan pelayanan

$$P = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{\text{Nilai Tinggi} - \text{Nilai Rendah}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{5(4) - 5(1)}{2}$$

$$P = \frac{15}{2}$$

$$P = 7,5$$

Berdasarkan rumus tersebut kategori skor indikator tingkat kepuasan dibagi menjadi 2 yaitu :

1. Puas (8-15)
2. Tidak puas (1-7)

#### **4.5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **4.5.1. Lokasi penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth yang terletak di Jl.H.Misbah No.7, JATI , Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

##### **4.5.2. Waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada 25 Oktober 2021 - 13 Mei 2022.

#### **4.6. Proses Pengumpulan Data**

##### **4.6.1. Pengumpulan data**

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang di perlukan dalam penelitian. Langkah-

## STIKes Santa Elisabeth Medan

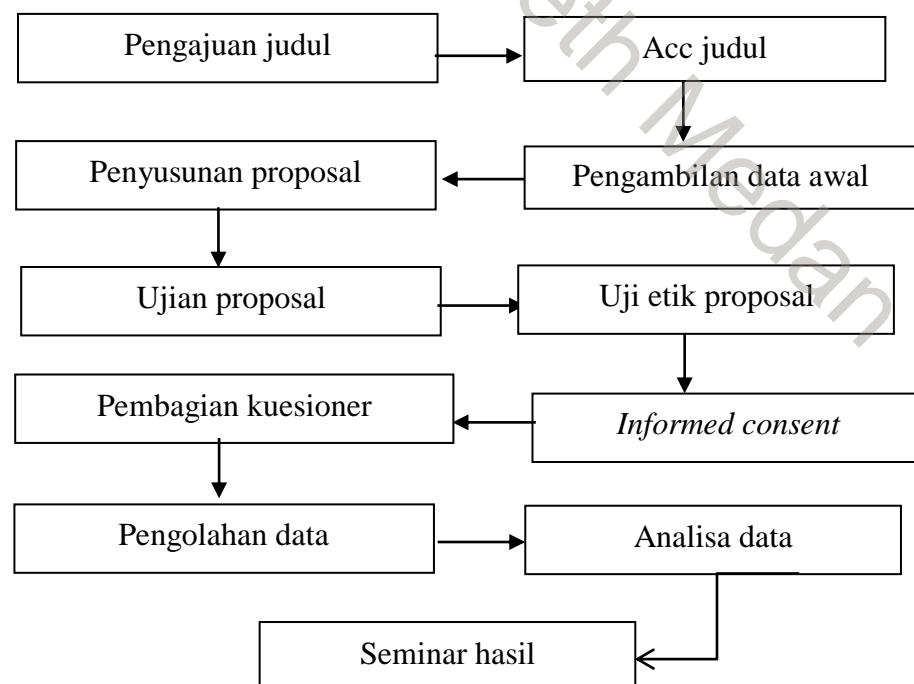
langkah dalam pengumpulan data tergantung pada rancangan penelitian dan teknik instrument yang digunakan (Nursalam,2020). Pengambilan data yang digunakan peneliti adalah dengan pengambilan data primer. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari responden melalui koesioner.

### 4.6.2. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dimulai dengan memberikan *informed consent* kepada responden. Setelah responden bersedia menjadi responden, maka dilakukan pengisian data demografi dan mengisi pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Setelah semua pernyataan terisi, peneliti mengumpulkan kembali lembar kuesioner responden dan mengelola data.

### 4.7. Kerangka Operasional

**Bagan 4.2 Kerangka Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022**



#### **4.8. Analisa Data**

Analisa data adalah bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian, yaitu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mengungkap fenomena melalui berbagai macam uji statistika (Nursalam,2020).

Cara yang dilakukan untuk menganalisis data yaitu dengan beberapa tahapan:

##### *1. Editing*

Setelah kuisisioner diisi oleh responden, maka peneliti akan melakukan pemeriksaan kembali kuesioner untuk memastikan agar semua jawaban terisi dengan baik dan benar, karena apabila terdapat jawaban yang belum terisi maka peneliti akan mengembalikan kuesioner tersebut kepada responden untuk diisi kembali.

##### *2. Coding*

Kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan. Data yang sudah didapat kemudian diberikan kode sesuai dengan yang telah ditentukan oleh peneliti untuk mempermudah dalam mengolah dan menganalisa data selanjutnya.

##### *3. Scoring*

*Scoring* berfungsi untuk menghitung skor yang telah diperoleh setiap responden berdasarkan pertanyaan yang diajukan peneliti.



#### 4. *Tabulating*

Untuk mempermudah analisa data, serta pengambilan kesimpulan, data dimasukkan kedalam bentuk tabel distribusi. Data yang telah diperoleh dari responden dimasukkan kedalam program komputerisasi.

Analisa univariat dilakukan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik dari setiap variabel penelitian (Polit & Beck, 2012). Pada analisa univariat penelitian metode statistik ini untuk mengidentifikasi distribusi dan frekuensi pada data demografi (umur, jenis kelamin, pendidikan) dan tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat jalan.

#### **4.9. Etika Penelitian**

Menurut (Polit & Beck, 2012), ada tiga prinsip etik primer yang menjadi standar perilaku etis dalam sebuah penelitian, antara lain:

1. *Beneficence* adalah prinsip etik yang menekankan penelitian untuk meminimalkan bahaya dan memaksimalkan manfaat.
2. *Respect for human dignity* adalah prinsip etik yang meliputi hak untuk menentukan nasib serta hak untuk menentukan nasib serta hak untuk mengungkapkan sesuatu.
3. *Justice* adalah prinsip etik yang meliputi hak partisipan untuk menerima perlakuan yang adil serta hak untuk privasi (kerahasiaan).

Penelitian ini juga telah layak etik “Ethical Exemption” dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan dengan nomor surat No.051/KEPK-SE/PE-DT/IV/2022.

## BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 5.1. Gambaran Lokasi Penelitian.

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berlokasi di Jl. Haji Misbah No. 7 Medan. Rumah Sakit ini didirikan pada tahun 1931 dan di kelolah oleh suster suster kongregasi Fransiskanes Santa Elisabeth Medan sebagai wujud pelayanan para suster kongregasi FSE yang memiliki kharisma menjadi penyembuh yang hadir di dunia dan sebagai tanda kehadiran Allah dengan motto “ Ketika Aku Sakit Kamu Melawat Aku” yang memiliki visi yang hendak dicapai yaitu Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mampu berperan aktif dalam memberi pelayanan yang berkualitas tinggi atas dasar cinta kasih dan persaudaraan dengan misi yaitu meningkatkan derajat kesehatan melalui sumberdaya manusia yang profesional, sarana prasarana yang memadai selain itu juga senantiasa memperhatikan masyarakat yang lemah. Tujuan dari Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal dengan semangat cinta kasih sesuai kebijakan pemerintah dalam menuju masyarakat sehat.

Ruangan yang menjadi tempat penelitian yaitu poli rawat jalan dengan kriteria inklusi pada penelitian ini adalah usia dewasa muda (26 tahun - 35 tahun), usia dewasa tua (36 tahun - 45 tahun) dan bukan pasien berulang. Data yang telah diperoleh penelitian dikumpulkan, kemudian dilakukan tahap editing dengan memeriksa apakah kuesioner sesuai dengan petunjuk, kemudian dilakukan pengcodingan data dengan memberi kode atau angka tertentu pada jawaban kuesioner untuk mempermudah melakukan tabulasi data setelah melakukan

pengcodingan selanjutnya dilakukan tabulasi dengan menghitung dan menyusun data dari hasil kodean yang diperoleh selanjutnya di masukkan ke program komputer dengan aplikasi IBM pengolahan data dengan menggunakan program komputerisasi pada aplikasi *IBM SPSS Statistics 19 for windows*.

## 5.2. Hasil Penelitian

5.2.1. Distribusi karakteristik data demografi pasien rawat jalan di poli rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Tabel 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan (Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan) Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.**

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
26 – 35 tahun	6	16,2
36 – 45 tahun	31	83,8
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	18	48,6
Perempuan	19	51,4
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	1	2,7
SMP	11	29,7
SMA	15	40,5
D3	3	8,1
S1	7	18,9
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.2 distribusi frekuensi dan persentase diperoleh data responden paling banyak pada rentang usia 36-45 tahun sejumlah 31 responden (83,8%) dan paling sedikit berada pada rentang usia 26-35 tahun sejumlah 6 responden (16,2%). Responden paling banyak berjenis kelamin perempuan 19 responden (51,4%) dan paling sedikit berjenis kelamin laki-laki 18 responden

(48,6%). Sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebanyak 14 responden (37,8%), paling sedikit SD sebanyak 1 responden (2,7%).

5.2.2. Distribusi frekuensi responden tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.**

No.	Tingkat kepuasan	<i>f</i>	%
1	Puas	2	5,4
2	Sangat puas	35	94,6
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.3 distribusi frekuensi dan persentase tingkat kepuasan bahwa dari 37 responden di poli rawat jalan ditemukan 35 responden (94,6%) dengan kategori sangat puas sedangkan sebanyak 2 responden (5,4%) dengan kategori puas

5.2.3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *reliability* (keandalan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Reliability (keandalan) Tentang Tingkat Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.**

No.	Reliability (Keandalan)	<i>f</i>	%
1	Tidak puas	4	10,8
2	Puas	33	89,2
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.4 distribusi dan persentase *reliability* (keandalan) bahwa dari 37 responden di poli rawat jalan ditemukan mayoritas sebanyak 33 responden (89,2%) dengan kategori puas, sedangkan minoritas sebanyak 4 responden (10,8%) dengan kategori tidak puas.

5.2.4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *assurance* (jaminan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Tabel 5.5** Distribusi Frekuensi Assurance (jaminan) Tentang Tingkat Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

No.	Assurance (Jaminan)	<i>f</i>	%
1	Tidak puas	2	5,4
2	Puas	35	94,6
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.5 distribusi dan persentase *assurance* (jaminan) bahwa dari 37 responden di poli rawat jalan ditemukan mayoritas sebanyak 35 responden (94,6%) dengan kategori puas sedangkan minoritas sebanyak 2 responden (5,4%) dengan kategori tidak puas.

5.2.5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *tangibles* (kenyataan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Tabel 5.6** Distribusi Frekuensi *Tangibles* (kenyataan) Tentang Tingkat Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

No.	<i>Tangibles</i> (kenyataan)	<i>f</i>	%
1	Puas	37	100
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.6 distribusi dan persentase *tangibles* (kenyataan) bahwa dari 37 responden di poli rawat jalan ditemukan sebanyak 37 responden (100%) dengan kategori puas.

5.2.6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *empathy* (empati) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi *Empathy* (empati) Tentang Tingkat Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.**

No.	<i>Empathy</i> (empati)	<i>f</i>	%
1	Tidak puas	2	5,4
2	Puas	35	94,6
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.7 distribusi dan persentase *empathy* (empati) dari 37 responden di poli rawat jalan ditemukan bahwa mayoritas sebanyak 35 responden (94,6%) dengan kategori puas sedangkan minoritas sebanyak 2 responden (5,4%) dengan kategori tidak puas.

5.2.7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *responsiveness* (tanggung jawab) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi *Responsiveness* (tanggung jawab) Tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.**

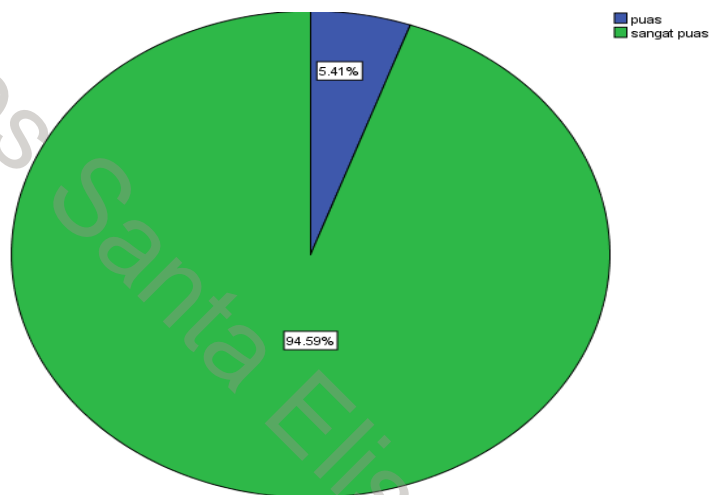
No.	<i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab)	<i>f</i>	%
1	Tidak puas	2	5,4
2	Puas	35	94,6
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.8 distribusi dan persentase *responsiveness* (tanggung jawab) dari 37 responden di poli rawat jalan ditemukan bahwa mayoritas sebanyak 35 responden (94,6%) dengan kategori puas sedangkan minoritas sebanyak 2 responden (5,4%) dengan kategori tidak puas.

**5.3. Pembahasan**

**5.3.1.** Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

**Diagram 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. .**



Berdasarkan diagram 5.1 distribusi frekuensi tingkat kepuasan yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 37 responden menunjukkan mayoritas tingkat kepuasan pelayanan keperawatan secara umum sebanyak 35 responden (94,6%) dengan kategori sangat puas dan minoritas sebanyak 2 responden (5,4%) dengan kategori puas.

Peneliti berasumsi bahwa perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan professional, ketepatan waktu perawat tiba di ruangan saat pasien membutuhkan, pasien mengatakan bahwa perawat memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan, menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien, dan perawat selalu jujur dalam

memberikan informasi tentang keadaan pasien kepada keluarga maupun kepada pasien. Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien. Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan yang ditempati. Perawat menjaga kebersihan dan kesepian alat-alat kesehatan yang digunakan. Perawat selalu menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan, memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien, dan perawat selalu menjaga kerapihan dan penampilannya. Perawat memberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan, dan jika sampai ruangan perawat akan mengukur tekanan darah, suhu dan berat badan pasien dan pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat maupun status sosial pasien. Perawat bersedia menyediakan waktu luang untuk menjelaskan kembali obat yang diberikan dokter, dan mengantarkan dan membantu pasien ke kamar kecil.

Pernyataan diatas didukung oleh Detty (2020), menyatakan bahwa pada jaminan perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang dirasakan dan perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan pengobatan yang diberikan kepada pasien. Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien, perawat memberikan informasi kepada pasien tentang segala tindakan pengobatan yang akan dilaksanakan. Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien. Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan yang akan tempati. Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan.

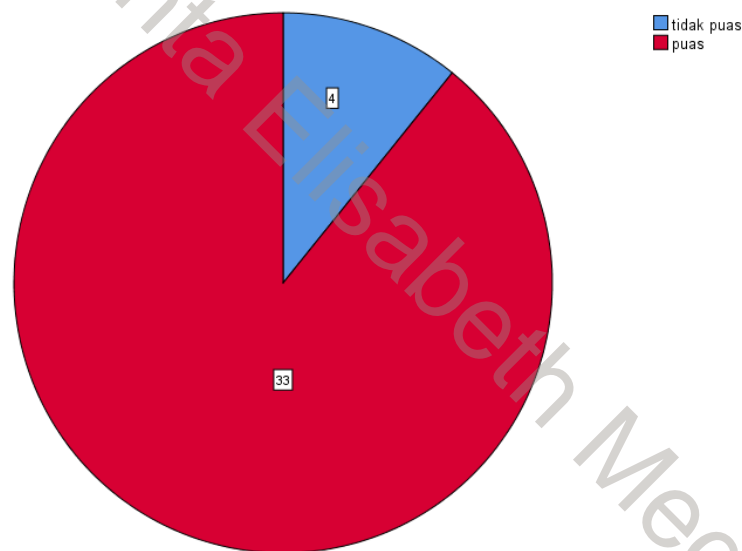
Asumsi peneliti didukung oleh Ayuningtiyas (2015), menyatakan bahwa Perawat dalam berkomunikasi dengan pasien diharapkan akan memenuhi



kebutuhan pasien di rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada dapat memenuhi harapan-harapan. Komunikasi (*communication*), yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pasien.

5.3.2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *Realiability* (Keandalan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Diagram 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Realiability* (Keandalan) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.**



Berdasarkan diagram 5.2 distribusi frekuensi *Realiability* (Keandalan) yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 37 responden di poli rawat jalan di temukan bahwa mayoritas *reliability* (keandalan) sebanyak 33 responden (89,2%) dengan kategori puas sedangkan minoritas sebanyak 4 responden (10,8%) dengan kategori tidak puas.

Peneliti berasumsi bahwa *reliability* (keandalan) perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan profesional, mempunyai ketepatan waktu perawat tiba di ruangan saat pasien membutuhkan. Dalam keandalan ada beberapa poin yang masih kurangnya pelayanan perawat yaitu dalam memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku, memberitahukan dengan jelas tentang hal-hal yang dipatuhi maupun dilarang dalam perawatan. Peneliti berpendapat bahwa pada saat pasien sampai di ruangan, perawat langsung menghampiri pasien dan menanyakan keluhan yang dirasakan pasien.

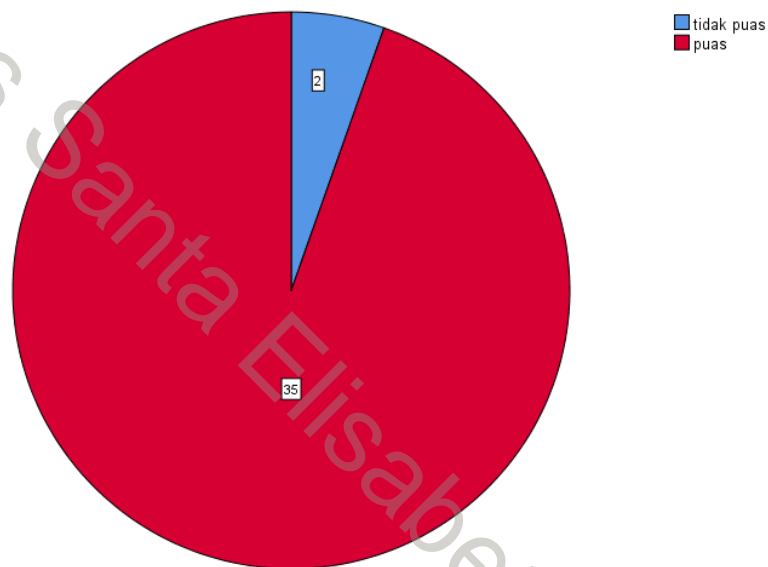
Asumsi peneliti didukung oleh Lufiantin (2020), di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak menyatakan bahwa keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hubungan keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien adalah keandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap keandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap keandalan rendah maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Menurut Detty (2020), menyatakan bahwa ada beberapa hal yang memang dapat dijelaskan oleh perawat dan ada yang tidak boleh di mana harus dokter yang secara langsung memberikan penjelasan sedangkan pasien merasa bahwa semua petugas kesehatan yang bertanggung jawab terhadap dirinya harus mengetahui dan dapat memberikan segala informasi berkaitan dengan pengobatan yang dijalannya.

Penelitian ini sejalan dengan Einurkhatun (2017), menyatakan bahwa keandalan pelayanan adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan akurat. Sedangkan Sesrianty (2019), menyatakan bahwa pasien sudah menganggap perawat dapat menjalankan profesinya dengan standar kerja dengan baik sesuai dengan atribut pernyataan bahwa pasien sudah merasakan perawat dapat mengatasi masalah dengan tepat dan ketepatan perawat tiba diruangan saat dibutuhkan sehingga hal ini menyebabkan pasien merasa benar-benar diperhatikan.

Selain itu Susanti (2017), menyatakan bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau pasien. Sedangkan Butar-butar (2016), menyatakan bahwa pemberian pelayanan memiliki kemampuan pengetahuan, keahlian, kemandirian dan penguasaan profesionalisme tinggi maka aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan nilai yang tinggi, dan begitu juga sebaliknya jika pemberian pelayanan yang memiliki kemampuan pengetahuan, keahlian dan penguasaan profesionalisme rendah maka aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan nilai yang rendah.

5.3.3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *assurance* (jaminan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Tahun 2022.

**Diagram 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Assurance (Jaminan) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022**



Berdasarkan diagram 5.3 distribusi frekuensi *assurance* (jaminan) yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 37 responden ditemukan bahwa mayoritas *assurance* (jaminan) sebanyak 35 responden (94,6%) dengan kategori puas sedangkan minoritas sebanyak 2 responden (5,4%) dengan kategori tidak puas.

Peneliti berasumsi bahwa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan perawat, kesopanan dan keramahan perawat, kemampuan perawat dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan

keamanan. Pasien mengatakan bahwa perawat memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan. Dalam jaminan ada beberapa pasien mengatakan tidak puas dalam pelayanan perawatan yaitu pada saat pasien bertanya tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada mereka dan pasien tidak mampu menjawab pertanyaan dari pasien tersebut. Peneliti berpendapat bahwa jika pasien lewat dari depan ruangan dan perawat senyum kepada pasien, dan perawat menanyakan bagaimana keadaan pasien pada hari ini. Pada saat perawat memberikan tindakan keperawatan pada pasien maka perawat harus teliti dan terampil. Perawat teliti dan terampil di karenakan

Asumsi peneliti didukung oleh Sesrianty (2017), menyatakan bahwa pasien telah merasakan aman dan nyaman dalam menerima pelayanan keperawatan dan menganggap perawat telah mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan. Perawat memberikan perhatian terhadap setiap keluhan, dapat menjawab setiap pertanyaan tentang tindakan yang diberikan, jujur dalam penyampaian informasi tentang keadaan pasien, selalu memberi salam dan senyum serta teliti dan terampil dalam tindakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya.

Penelitian lain didukung oleh Susanti (2017), menyatakan bahwa setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari perawat yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan

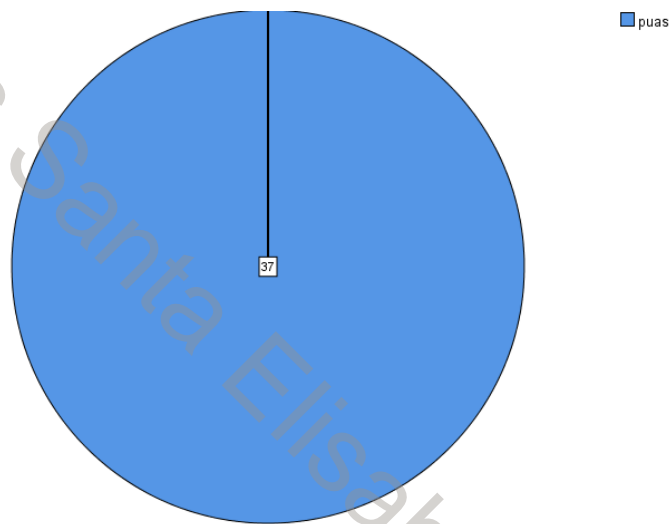
merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Jaminan yang dimaksud seperti perawat mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap perawat akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.

Selain itu penelitian didukung oleh Butar-butur (2016), menyatakan bahwa sikap perawat yang selalu meminta persetujuan pasien setiap akan melakukan tindakan, semakin terampil perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan Kawoco (2018), menyatakan kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas/perawat.

Penelitian Oini (2019), menyatakan bahwa dengan memberikan keamanan dan kenyamanan klien selama perawatan dapat menimbulkan rasa percaya kepada perawat yang akan berdampak terhadap tindakan-tindakan selanjutnya yang akan dilakukan sehingga pasien maupun keluarga dapat merasakan bahwa perawat menjaga dan menyatakan bahwa petugas keperawatan dalam memberikan pelayanan sering menanyakan keluhan pada pasien, kurang dalam memberikan kesempatan pada klien untuk bertanya, sudah cepat tanggap dalam pemberian obat, cukup tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien.

5.3.4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *tangibles* (kenyataan) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Diagram 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Tangibles* (Kenyataan) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.**



Berdasarkan diagram 5.4 distribusi frekuensi *tangibles* (kenyataan) yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 37 responden ditemukan bahwa *tangibles* (kenyataan) sebanyak 37 responden (100%) dengan kategori sangat puas.

Peneliti berasumsi bahwa perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan akan digunakan, pada pagi hari perawat selalu memeriksa alat-alat yang akan pada hari itu juga, dan perawat memastikan apakah alat-alat yang akan digunakan masih dalam keadaan steril. Jika ada alat yang tidak steril maka perawat akan mengatarkannya ke CSSD (instalasi sterilisasi sentral).

Dan perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan, perawat menjaga kerapian penampilannya.

Pernyataan peneliti didukung oleh Kurniawan (2017), menyatakan bahwa semakin lengkap dan baik kualitas sarana/ alat yang dimiliki maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki sarana/ alat yang sederhana. Dan Penelitian didukung oleh Gultom (2022) menyatakan bahwa ketersediaan alat-alat yang canggih, suasana yang aman di lingkungan di rumah sakit, penampilan dokter dan perawat sewaktu bertemu dengan pasien yang sedang dirawat, penyediaan makanan yang sesuai dengan kebutuhan, dan tempat parkir yang memadai.

Asumsi peneliti didukung oleh Butar-butur (2018), menyatakan bahwa semakin lengkap fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan perawat yang dimiliki oleh rumah sakit maka semakin baik pula mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan begitu pula sebaliknya, apabila kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan perawat tidak baik maka mutu pelayanan keperawatan yang diberikan akan buruk.

Penelitian lain Susanti (2017), menyatakan bahwa bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.



5.3.5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *empathy* (empati) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Diagram 5.5** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Empathy* (Empati) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.



Berdasarkan diagram 5.5 distribusi frekuensi *empathy* (empati) yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 37 responden ditemukan bahwa mayoritas sebanyak 35 responden (94,59%) dengan kategori puas sedangkan minoritas sebanyak 2 responden (5,41%) dengan kategori tidak puas.

Peneliti berasumsi bahwa perawat memberikan informasi kepada pasien tentang segala tindakan pengobatan yang akan dilaksanakan, perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien penuh dengan keramahan dan cekatan dalam melaksanakan tugas dalam mendiagnosis penyakit, perawat yang selalu

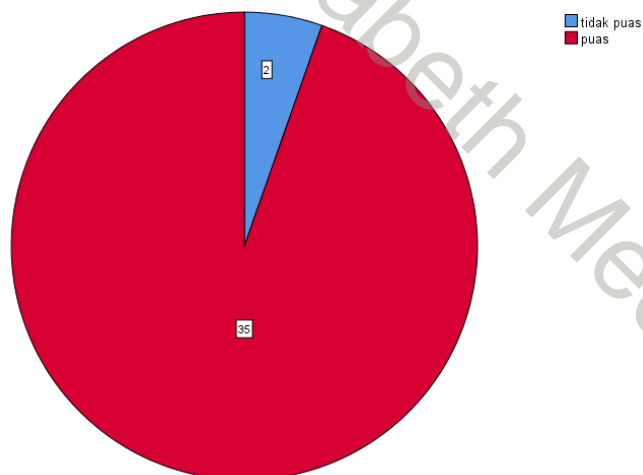
bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, dan perawat dalam melaksanakan tugas tidak membedakan status sosial pasien. Perawat memberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan, dan jika sampai ruangan perawat akan mengukur tekanan darah, suhu dan berat badan pasien dan pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat maupun status sosial pasien. Dalam empati ada beberapa pasien mengatakan tidak puas dalam pelayanan keperawatan yaitu perawat sulit ditemui dan dihubungi bila pasien membutuhkan, perawat jarang melihat dan memeriksa keadaan pasien.

Pendapat peneliti didukung oleh Gultom (2022), menyatakan bahwa persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta, empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesimpatikan dokter dan petugas terhadap pasien. Sedangkan Gunawan (2018), menyatakan bahwa pasien akan merasa lebih berharga jika seorang bisa menjalani suatu hubungan yang lebih dekat dan positif pasien akan merasa lebih percaya diri dan dapat mendukung secara moral untuk kesembuhannya, selain itu pasien juga mengharapkan agar perawat mampu memenuhi kebutuhannya. Menurut Chairunnisa (2017) bahwa sebagian petugas merasa tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga pasien hanya bertanya seperlunya.

Penelitian lain Sesrianty (2017), menyatakan bahwa perhatian dari perawat yang diberikan kepada pasien secara individual, melalui cara seperti memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, perawatan diberikan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain. Hubungan perawat dan pasien untuk menumbuhkan rasa nyaman dalam memperoleh pelayanan, saling percaya, dan perhatian atau empati dari petugas.

5.3.6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *responsiveness* (tanggung jawab) tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di poli rawat jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

**Diagram 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Responsiveness* (Tanggung Jawab) Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.**



Berdasarkan diagram 5.6 distribusi frekuensi data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yaitu dari 37 responden di poli rawat jalan ditemukan bahwa mayoritas

sebanyak 35 responden (94,59%) dengan kategori puas sedangkan minoritas sebanyak 2 responden (5,41%) dengan kategori tidak puas.

Peneliti berasumsi bahwa perawat bersedia membantu untuk memperoleh obat, dan membantu pelaksanaan pelayananan foto maupun laboratorium. Perawat bersedia menyediakan waktu luang untuk menjelaskan kembali obat yang diberikan dokter, dan mengantarkan dan membantu pasien ke kamar kecil. Akan tetapi dalam pelayanan keperawatan *responsiveness* ada beberapa poin yang mengatakan pasien tidak puas yaitu perawat tidak bersedia menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan dan perawat tidak bersedia menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien.

Pernyataan diatas didukung oleh Uktutias (2018), menyatakan bahwa kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien.

Asumsi peneliti didukung oleh Gunawan (2021), menyatakan bahwa suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Sedangkan Butar-butar (2016), menyatakan bahwa setiap perawat dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan

pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani pasien sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian yang sulit untuk diketahuinya, jika mutu pelayanan keperawatan diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dimiliki rumah sakit dan jika mutu pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Hal ini memerlukan adanya penjelesan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan para pengguna pelayanan keperawatan.

#### **5.4. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan yang di temukan oleh peneliti yaitu jumlah responden yang di rancang yaitu 97 responden setelah melakukan penelitian ditemukan dilapangan bahwa jumlah responden sebanyak 37 responden di karenakan keterbatasan waktu peneliti.

## BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan jumlah sampel 37 responden mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan maka dapat disimpulkan:

1. Tingkat kepuasan *reliability* (keandalan) berdasarkan kategori puas sebanyak 33 responden (89,2%) di Poli rawat jalan.
2. Tingkat kepuasan *assurance* (jaminan) berdasarkan kategori puas sebanyak 35 responden (94,6%) di Poli rawat jalan.
3. Tingkat kepuasan *tangibles* (kenyataan) berdasarkan kategori sangat puas sebanyak 37 responden (100%) di Poli rawat jalan.
4. Tingkat kepuasan *empathy* (empati) berdasarkan kategori sangat puas sebanyak 35 responden (94,6%) di Poli rawat jalan.
5. Tingkat kepuasan *responsiveness* (tanggung Jawab) berdasarkan kategori sangat puas sebanyak 35 responden (94,6%) di Poli rawat jalan.
6. Tingkat kepuasan pelayanan keperawatan secara umum sangat puas sebanyak 35 responden (94,6%) di Poli rawat jalan.

**6.2 Saran****1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat mempertahankan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien rawat jalan dan meningkatkan rasa peduli, tanggung jawab perawat terhadap pasien.

**2. Institusi pendidikan STIKes Santa Elisabeth Medan**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan ataupun sumber masukan untuk mahasiswa keperawatan selaku calon tenaga kesehatan yang akan berlangsung dengan pasien dan sebagai referensi atau bahan informasi dalam mata kuliah yang berhubungan tentang kepuasan pasien.



### DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(1), 42-54.
- Akbulut, G., Kant, E., Ozmen, S., & Akpinar, R. B. (2017). Determining patients' satisfaction with the nursing services provided in an oncology clinic of Eastern Turkey. *International Journal of Caring Sciences*, 10(3), 1276-1285.
- Asres, A. W., Hunegnaw, W. A., Ferede, A. G., & Denekeew, H. T. (2020). Assessment of patient satisfaction and associated factors in an outpatient department at Dangila primary hospital, Awi zone, Northwest Ethiopia, 2018. *Global Security: Health, Science and Policy*, 5(1), 57-64.
- Attiq, S., Ali, M., Shah, M., & Nawaz, N. (2018). Real-time patient satisfaction survey in a tertiary care hospital. *PAFMJ*, 68(4), 1042-49.
- Ayuningtiyas, K. R., & Mustayah, T. N. (2015). Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 4(2), 83-90.
- Budiana, I., & Londa, I. K. (2019). Level of Patient Satisfaction in Nursing Services in the Inpatient Room of Ende Regional Hospital. *Jurnal Kesehatan Primer*, 4(2), 92-100.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- 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.
- Detty, A. U. (2020). Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan, rawat inap dan ruang operasi di rumah sakit pertamina bintang amin bandar lampung tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(1).
- Einurkhayaton, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(4), 33-42.



- Erpurini, W., & Saleh, F. D. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. *Jurnal Sains Manajemen Volume*.
- Febrianan, D.V (2021).Konsep Dasar Keperawatan. *Yogyakarta: Healthy*.
- Fufa, B. D., & Negao, E. B. (2019). Satisfaction of outpatient service consumers and associated factors towards the health service given at Jimma Medical Center, South West Ethiopia. *Patient related outcome measures*, 10, 347.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 7(2), 1281-1298.
- Gunawan, S., Keni, K., & Risnawaty, W. (2019). Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1).
- Handajani, D. O., & Furi, F. E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit ibu dan anak kirana sepanjang sidoarjo. *Warta bhakti husada mulia: Jurnal Kesehatan*, 6(2).
- He, X., Li, L., & Bian, Y. (2018). Satisfaction survey among primary health care outpatients in the backward region: an empirical study from rural Western China. *Patient preference and adherence*, 12, 1989.
- Jannah, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas klinik terhadap kepuasan pasien (Studi Pada Pasien Di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(3).
- Karo, M. B., Ginting, A., & Harefa, I. (2021). Perilaku Caring Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 11(4), 917-926.
- Kawoco, S. B., Kusuma, F. H. D., & Widiani, E. (2018). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(1).
- Kurniawan, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat Iv Slamet Riyadi Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 7(1).

- Lasa, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien baru di ruang instalasi gawat darurat rsud kefamenanu. *Chmk nursing scientific journal*, 5(1), 6-17.
- Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 441-454.
- Lufianti, A., Widayati, C. N., & Miyarti, M. (2020). Hubungan Antara Keandalan Dan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Teratai Rsud Sunan Kalijaga Demak. *The Shine Cahaya Dunia Ners*, 5(1).
- Maghrobi, A. D., & Verawati, M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo. *Health Sciences Journal*, 3(1), 89-100.
- Menkes, R. I. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 269/Menkes. *Per/Iii/2008 Tentang Rekam Medis*, Jakarta.
- Muninjaya, G. (2015). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133-1139.
- Nursalam. (2016). *Manajemen keperawatan* edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* edisi 4. Jakarta: Salemba Medika
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap [Level Of Patient Satisfaction With Service Nursing In The Institution Unit]. *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, 5(2), 50-60.
- Proyoto. (2014). *Teori Sikap Dan Perilaku Dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rosdahl, Kowalski. (2014). *Buku Ajar Keperawatan Dasar Vol. 1 Edisi 10*. Jakarta : EGC.

- Rasouli, O., & Zarei, M. H. (2016). Monitoring and reducing patient dissatisfaction: a case study of an Iranian public hospital. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(5-6), 531-559.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal kesehatan perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116-126.
- Son, N. M., & Anindita, P. R. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rs X Sidoarjo. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 10(1), 51-59.
- Sulima, S. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1), 20-27.
- Sundari, N. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung (Studi Pada Klinik Khitan Paramedika). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(2), 136-146.
- Susanti, N. L. P. D., & Wulandari, I. A. (2017). Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas ii terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Sanjiwani Gianyar tahun 2015. *Jurnal Riset Kesehatan Nasional*, 1(1), 35-41.
- Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(1), 243-247.
- Uktutias, S. A. M. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 4(1), 14-23.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43-52.
- Zhou, F., Xu, C., Sun, Y., & Meng, X. (2021). Influencing Factors of Outpatients' Satisfaction in China a Cross-Sectional Study of 16 Public Tertiary Hospitals. *Patient preference and adherence*, 15, 1243.



**LAMPIRAN**



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,  
Calon Responden Penelitian  
Di Medan

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hermina Siregar

Nim : 032018015

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat  
Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan 2022

Alamat : Jl.H.Misbah No.7, JATI , Kec. Medan Maimun, Kota Medan,  
Sumatera Utara.

Adalah mahasiswa STIKes Santa Elisabeth Medan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul sebagaimana yang tercantum diatas. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi saudara/i sekalian sebagai responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk suatu kepentingan. Apabila saudara/i bersedia untuk menjadi responden, saya mohon kesediannya menandatangani surat persetujuan atas semua pernyataan sesuai petunjuk yang saya buat. Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Medan, 2022

Peneliti

Responden

Hermina Siregar

( )



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### *INFORMED CONSENT*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Inisial :

Umur :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Setelah saya mendapat keterangan secukupnya serta mengetahui tentang tujuan yang jelas dari penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan 2022” menyatakan bersedia/tidak bersedia menjadi responden, dengan catatan bila sewaktu saya merasa dirugikan dalam bentuk apapun, saya berhak membatalkan persetujuan ini. Saya percaya apa yang akan saya informasikan dijamin kerahasiaan.

Medan,

Responden

( )

# STIKes Santa Elisabeth Medan

## LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan 2022.

Inisial :

Umur :

Jenis kelamin :

Agama :

Suku :

Pendidikan :

Berdasarkan tanda ceklist (✓) pada kolom pernyataan dibawah ini

Keterangan skor :

1 = Sangat tidak puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Karakteristik	1	2	3	4
Reliability (Keandalan)				
1. Perawat mampu menangani masalah perawatan Anda dengan tepat dan professional				
2. Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaanya dan tata tertib yang berlaku				
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				
Assurance ( Jaminan)				
6. Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang Anda rasakan				
7. Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan 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				
Tangibles (Kenyataan)				
11. Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien.				
12. Perawat selalu menjaga kebersihan dan				

# STIKes Santa Elisabeth Medan

kerapihan ruangan				
13. Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan				
14. Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan kamar				
15. Perawat selalu menjaga kerapihan dan penampilannya				
Empathy (Empati)				
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 melihat dan memeriksa keadaan Anda				
19. Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tetapi berdasarkan kondisi Anda				
20. Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan Anda				
Responsiveness (Tanggung Jawab)				
21. Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan				
22. Perawat segera menangani anda ketika sampai ruangan				
23. Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda				
24. Perawat membantu anda untuk memperoleh obat				
25. Perawat membantu anda pelaksanaan pelayanan foto atau laboratorium				

Sumber : Nursalam (2015)



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### Usulan Judul Skripsi dan Tim Pembimbing

USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING


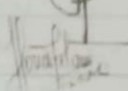
1. Nama Mahasiswa: Herminta Siregar

2. NIM: 032018015

3. Program Studi: Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan

4. Judul: Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

5. Tim Pembimbing

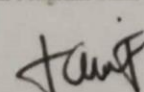
Jabatan	Nama Dosen	Tanda Tangan
Pembimbing I	Mestiana H. Karu, M. Kep., DNSc	
Pembimbing II	Vina Salagining, S. Kep., Ns., M. Kep.	

6. Rekomendasi:

- Dapat diterima Judul: Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama-St. Elisabeth Medan Tahun 2022 yang tercantum dalam usulan judul Skripsi di atas
- Lokasi Penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbangan obyektif
- Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan di atas
- Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir dalam surat ini

Medan, 14 Desember 2021

Ketua Program Studi Ners



Lindawati Tampubolon, S. Kep., Ns., M. Kep.

# STIKes Santa Elisabeth Medan




## Lembar Bimbingan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

### SKRIPSI






Nama Mahasiswa : Hermina Siregar  
 NIM : 032018015  
 Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022  
 Nama Pembimbing I : Mestiana Br. Karo, Ns., M.Kep., DNSc  
 Nama Pembimbing II : Vina Y Sigalingging, Ns., M.Kep  
 Nama Penguji III : Mardiaty Barus, Ns., M.kep

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEMB I	PEMB II	PENG III
1	15/05/22.	Mestiana Br Karo, Ns., M.kep, DNSc.	Bab 5 - 6 - Penulisan Pembahasan - Perbaiki diagram dan tabel.			
2	16/05/22	Mestiana Br Karo, Ns., M.kep, DNSc.	Bab 5-6 - Perbaiki Sistematika Penulisan - Perbaiki Indikator Tingkat Kepuasan. - Acc Ujian.			
3	17/05/22.	Vina Y Sigalingging, Ns., M.kep	Bab 5-6 - Perbaikan Penulisan hasil Penelitian - Perbaikan Penulisan Judul tabel.			

# STIKes Santa Elisabeth Medan







Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEMB I	PEMB II	PENG III
4	19/05/22	Vina Ys Sgalinggong, Ns., M-kep	- Perbaiki sistematika Penulisan  - Acc ujian.			
5	02/06/22	Mestiana Br Karo, Ns., M-kep Dnsc.	Perbaikan Penulisan Pembahasan - Tambahi jurnal Pendukung - Perbaiki skor Indikator Tingkat Kepuasan.			
6	03/06/22	Vina Ys Sgalinggong Ns., M-kep	Perbaikan waktu Penerbitan, Penulisan Defensi operasional, jurnal pendukung asumsi peneliti.			
7	04/06/22	Vina Ys Sgalinggong Ns., M-kep.	Perbaikan Penulisan asumsi Peneliti, Perbaikan Sistematika. Penulisan			
8	06/06/22	Vina Ys Sgalinggong	Perbaikan sistematika Penulisan  Acc.			

# STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEM I	PEM II	PENG III
9	27/06/22	Mardiaty Barus, Ns., M.kep.	Perbaikan Penjelasan tabel di revisi Pemeriksaan.			
10	08/06/22	Mardiaty Barus, Ns., M.kep.	Acc.			
11	09/06/22	Mestiana Br. Koro, Ns., M.kep., DNSc.	Perbaikan sistematika Penulisan, Penambahan keterangan peneliti di latar belakang.			
12	09/06/22	Mestiana Br. Koro, Ns., M.kep., DNSc.	Acc.			



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Awal



### SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 30 Maret 2022

Nomor : 508/STIKes/RSE-Penelitian/III/2022

Lamp. : -

Hal : Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian

Kepada Yth.:  
Direktur  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan  
di-  
Tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin pengambilan data awal.

Adapun nama mahasiswa dan judul proposal adalah:

NO	N A M A	NIM	JUDUL PENELITIAN
1.	Herminal Siregar	032018015	Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Poli Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2022.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
STIKes Santa Elisabeth Medan

Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc  
Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Pertinggal





## STIKes Santa Elisabeth Medan

### Surat Balasan Izin Pengambilan Data Awal

 **YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Haji Miskah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : <http://www.rssemdan.com>  
MEDAN – 20152

 TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 04 April 2022

Nomor : 502/Dir-RSE/K/IV/2022

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

*Perihal: Izin Pengambilan Data Awal Penelitian*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 508/STIKes/RSE-Penelitian/III/2022 perihal : *Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian*, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Hermina Siregar	032018015	Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Poli Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth


  
dr. Riahadi Damayanti, SpB (K) Onk  
Direktur

Cc. Arsip



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## Surat Permohonan Izin Penelitian

 **SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)  
SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang  
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131  
E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 13 April 2022

Nomor: 562/STIKes/RSE-Penelitian/IV/2022  
Lamp. :-  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.:  
Direktur  
Rumah STIKes Santa Elisabeth Medan  
di-  
Tempat

Dengan hormat,


Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan ijin penelitian untuk mahasiswa tersebut di bawah.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

NO	N A M A	NIM	JUDUL PENELITIAN
1.	Ruth Chrisdayanti Simamora	032018067	Hubungan Pelaksanaan <i>Personal Hygiene</i> Oleh Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di Ruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
2.	Hermira Siregar	032018015	Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022
3.	Elpin Novantree Waruwu	032018032	Hubungan Beban Kerja Dengan Kelelahan Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
4.	Iin Gloria Purba	032018077	Gambaran <i>Caring Behavior</i> Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruangan Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Demiikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
STIKes Santa Elisabeth Medan

  
Mesrina Br. Karo, M.Kep.,DNSc  
Ketua

Tembusan

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Peringgal

# STIKes Santa Elisabeth Medan

## Surat Balasan Izin Penelitian



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : <http://www.rssemdan.com>  
MEDAN – 20152



Medan, 27 April 2022

Nomor : 572/Dir-RSE/K/IV/2022

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

**Perihal : Ijin Penelitian**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 562/STIKes/RSE-Penelitian/IV/2022 perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama – nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Ruth Chrisdayanti Simarmata	032018067	Hubungan Pelaksanaan <i>Personal Hygiene</i> oleh Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.
2	Hermima Siregar	032018015	Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.
3	Elpin Novantree Waruwu	032018032	Hubungan Beban Kerja dengan Kelelahan Kerja pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2022.
4	Iin Gloria Purba	032018077	Gambaran <i>Caring Behavior</i> Perawat dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Riahyah Damaynk SpB (K) Onk  
Direktur

Cc. Arsip





# STIKes Santa Elisabeth Medan

## Surat Selesai Melakukan Penelitian



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : <http://www.rssemedan.com>  
MEDAN – 20152



Medan, 17 Mei 2022

Nomor : 655/Dir-RSE/K/V/2022

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

**Perihal : Selesai Penelitian**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 562/STIKes/RSE-Penelitian/IV/2022 perihal : *Permohonan Ijin Penelitian*, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian.

Adapun Nama – nama Mahasiswa, Judul Penelitian dan Tanggal Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN	TGL. PENELITIAN
1	Ruth Chrisdayanti Simarmata	032018067	Hubungan Pelaksanaan <i>Personal Hygiene</i> oleh Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di Ruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.	02 – 17 Mei 2022
2	Hermina Siregar	032018015	Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.	09 – 13 Mei 2022
3	Elpin Novantree Waruwu	032018032	Hubungan Beban Kerja dengan Kelelahan Kerja pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2022.	02 – 07 Mei 2022
4	Iin Gloria Purba	032018077	Gambaran <i>Caring Behavior</i> Perawat dalam Pelayanan Keperawatan di Ruangan Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.	02 – 12 Mei 2022


Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth

  
dr. Riahsyah Damarus, S.Pd (K) Onk  
Direktur

Cc: Arsip

## Surat Layak Etik Penelitian

**STIKes SANTA ELISABETH MEDAN**  
**KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**  
Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang  
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131  
E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

KEPK

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE  
STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

**KETERANGAN LAYAK ETIK**  
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION  
"ETHICAL EXEMPTION"  
No.: 051/KEPK-SE/PE-DT/IV/2022

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:  
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : Hermina Siregar  
Principal Investigator

Nama Institusi : STIKes Santa Elisabeth Medan  
Name of the Institution

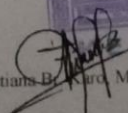
Dengan judul:  
Title

**"Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal iniseperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.  
Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 13 April 2022 sampai dengan tanggal 13 April 2023.  
This declaration of ethics applies during the period April 13, 2022 until April 13, 2023.

April 13, 2022  
Chairperson

  
Mestiana B. Kurniawan, M.Kep. DNSc

## MASTER DATA

Nama	umur	jk	pdtk	P1	P2	P3	P4	P5	keandalan	P6	P7	P8	P9	P10	Jaminan	P11	P12	P13	P14	P15	kenyataan	P16	P17	P18	P19	P20	Empati	P21	P22	P23	P24	P25	Tanggung jawab	T.k
1	2	2	3	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	94
2	1	1	2	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	2	3	4	17	93
3	2	2	3	2	4	4	4	4	18	4	1	4	4	4	17	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	90
4	1	2	3	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	16	4	4	4	3	4	19	87
5	2	1	3	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	86
6	2	1	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
7	2	1	6	4	2	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	4	2	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	91
8	2	2	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	2	3	4	17	95
9	2	2	2	4	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	93
10	2	1	6	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	99
11	2	1	3	4	4	4	4	2	18	4	2	2	4	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	2	17	4	4	2	4	4	18	86
12	2	2	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	99
13	2	2	4	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	4	16	4	4	3	4	4	19	87
14	2	1	2	4	3	1	1	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	91
15	2	1	6	3	1	4	1	3	12	3	3	4	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	2	3	3	3	4	15	82
16	2	2	3	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18	88
17	2	2	3	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	88
18	2	1	2	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	88
19	2	2	3	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	88
20	2	1	2	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	17	3	4	4	4	4	19	92
21	2	1	1	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	3	18	4	3	2	4	3	16	86
22	1	2	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
23	2	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
24	1	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
25	2	2	3	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	89
26	1	2	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	92
27	2	1	5	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	1	3	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	91
28	2	1	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
29	1	2	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	95
30	2	1	3	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18	3	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	92
31	2	2	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	18	3	3	4	3	4	17	97
32	2	1	5	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	4	19	4	1	1	4	2	14	1	4	1	4	4	14	82
33	2	1	5	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	96
34	2	2	2	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	18	4	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	93
35	2	2	2	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	92
36	2	2	2	3	3	3	3	4	16	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	3	16	87
37	2	1	2	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	19	90

# STIKes Santa Elisabeth Medan

## Hasil Output

### umur responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26-35 tahun	6	16.2	16.2	16.2
	36-45 tahun	31	83.8	83.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

### jeniskelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	19	51.4	51.4	51.4
	perempuan	18	48.6	48.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

### tingkat pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	2.7	2.7	2.7
	SMP	11	29.7	29.7	32.4
	SMA	14	37.8	37.8	70.3
	SEMINARI	1	2.7	2.7	73.0
	D3	3	8.1	8.1	81.1
	S1	7	18.9	18.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

### kategori kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	2	5.4	5.4	5.4
	sangat puas	35	94.6	94.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## kaeandalan\_kate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	4	10.8	10.8	10.8
	puas	33	89.2	89.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

## jaminana\_kate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	2	5.4	5.4	5.4
	puas	35	94.6	94.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

## kate\_kenyataan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	37	100.0	100.0	100.0

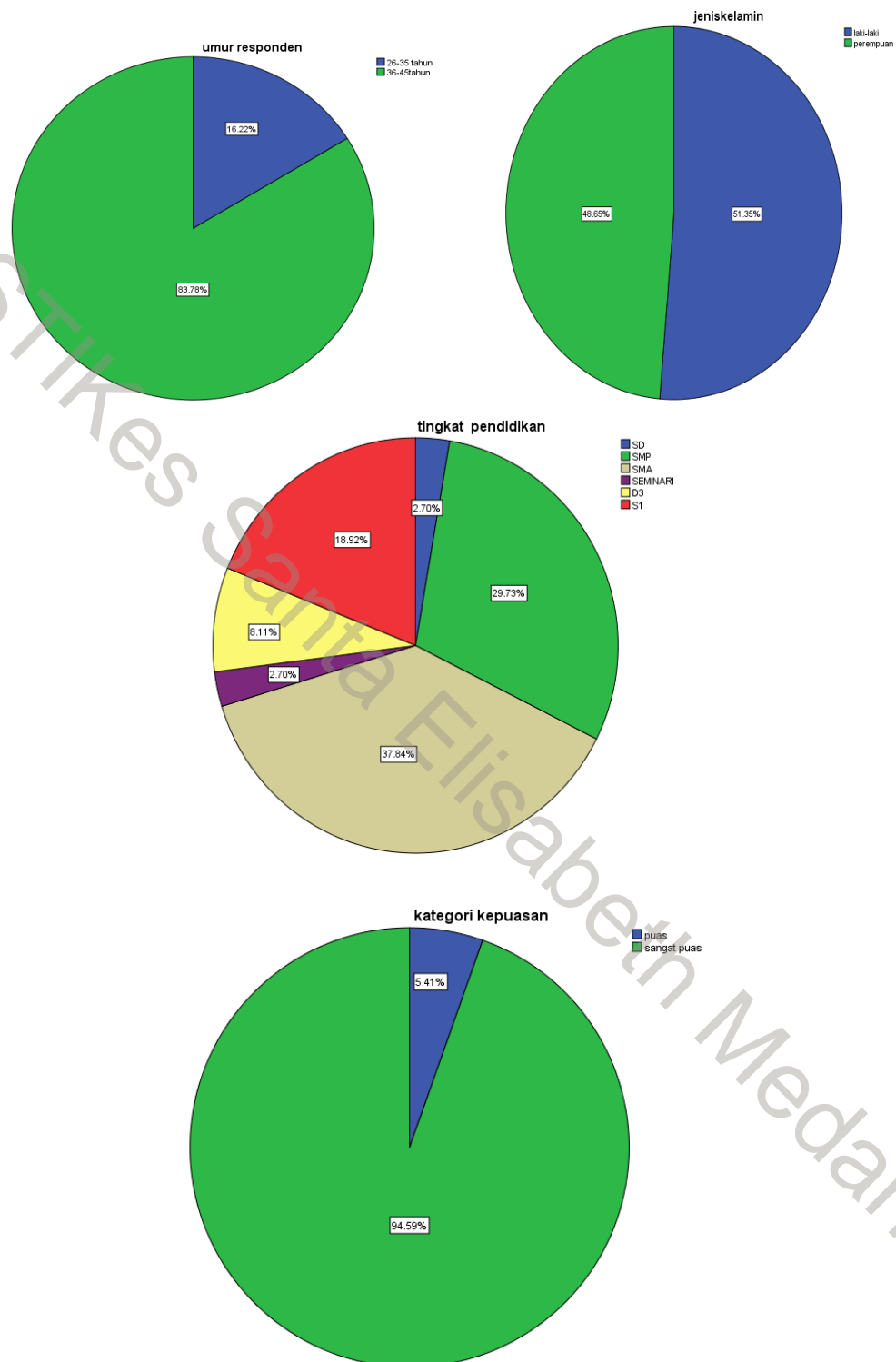
## empati\_kate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	2	5.4	5.4	5.4
	puas	35	94.6	94.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

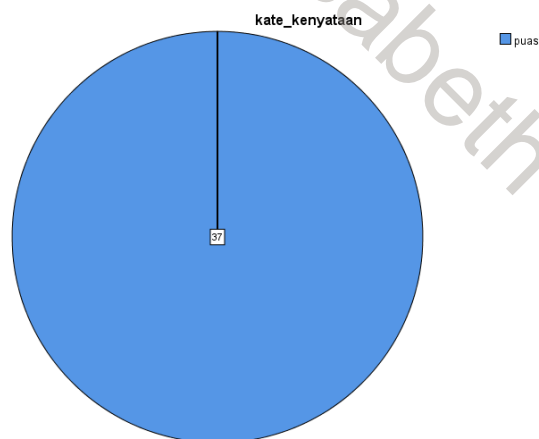
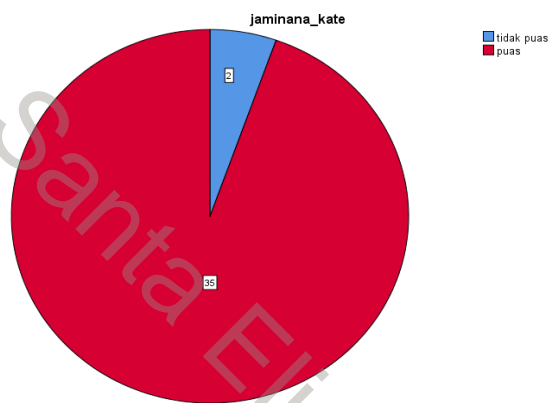
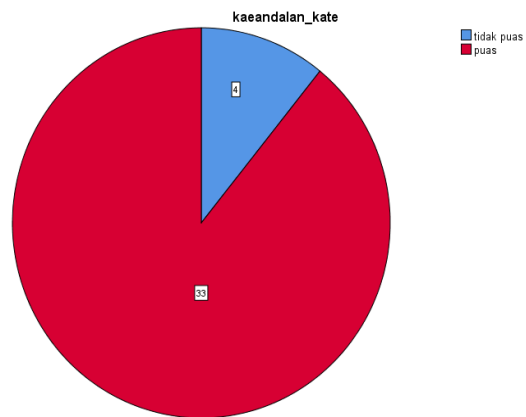
## tanggungjawab\_kate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	2	5.4	5.4	5.4
	puas	35	94.6	94.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

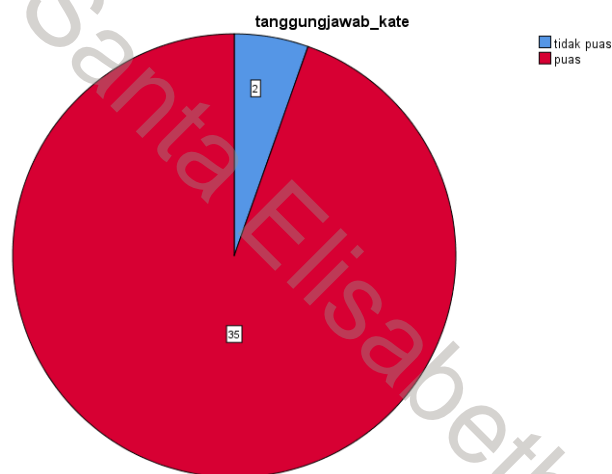
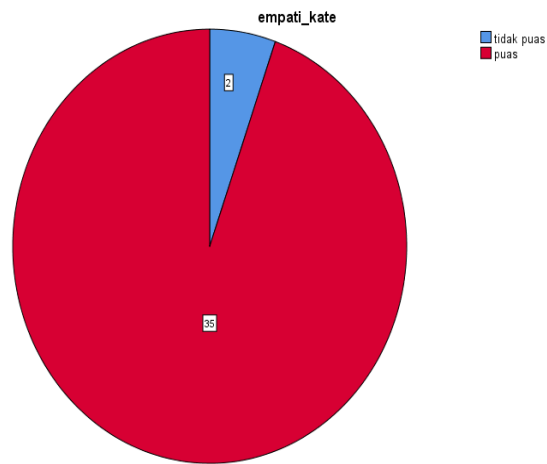
# STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes Santa Elisabeth Medan





## Dokumentasi Penelitian

