



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

## SKRIPSI

### **HUBUNGAN PERSEPSI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**



Oleh :  
Sanggriani Mairanda Nainggolan  
NIM. 102019007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2024**



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

## SKRIPSI

# HUBUNGAN PERSEPSI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN



Memperoleh Untuk Gelar Sarjana Terapan Rekam Medis  
dan Informasi Kesehatan (S.Tr.RMIK)  
dalam Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan  
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth

Oleh :  
Sanggriani Mairanda Nainggolan  
NIM. 102019007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2024**



**LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sanggriani Mairanda Nainggolan

NIM : 102019007

Program Studi : Sarjana Terapan MIK

Judul : Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

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 mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

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

Hormat Saya,

Peneliti

( Sanggriani Mairanda Nainggolan)



**PROGRAM STUDI MIK PROGRAM SARJANA  
TERAPAN  
STIKes SANTA ELISABETH MEDAN**

**Tanda Persetujuan Sidang Hasil**

**Nama** : Sanggriani Mairanda Nainggolan  
**NIM** : 102019007  
**Judul** : Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Menyetujui untuk diujikan pada ujian hasil jenjang Sarjana Terapan MIK  
Medan, 14 Juni 2024

Dosen Pembimbing II

Pomarida Simbolon, SKM., M.Kes

Dosen pembimbing I

Pestaria Saragih, SKM., M.Kes

Mengetahui,  
Ketua Program Studi MIK Program Sarjana Terapan

Pestaria Saragih, SKM., M.Kes



**HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

**Telah diuji**

**Pada tanggal, 14 Juni 2024**

**PANITIA PENGUJI**

**Ketua : Pestaria Saragih, SKM., M.Kes**



.....

**Anggota 1 : Pomarida Simbolon, SKM.,M.Kes**



.....

**Anggota 2 : Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom**



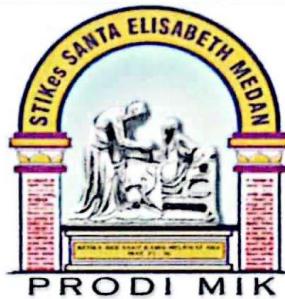
.....

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi MIK Program Sarjana Terapan**



**(Pestaria Saragih, SKM., M.Kes)**



**PROGRAM MIK STUDI SARJANA TERAPAN  
STIKes SANTA ELISABETH MEDAN**

**Tanda Pengesahan**

Nama : Sanggriani Mairanda Nainggolan  
NIM : 102019007  
Judul : Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji  
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan MIK  
Medan,

**TIM PENGUJI :**

Penguji I : Pestaria Saragih, SKM., M.Kes

**TANDA TANGAN**

Penguji II : Pomarida Simbolon, SKM.,M.Kes

Penguji III : Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom

Mengetahui  
Ketua Program Studi MIK

Mengesahkan  
Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan

(Pestaria Saragih,SKM., M.Kes)

(Mestiana Br.Karo, Ns., M.Kep., DNSc)



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKDEMIS**

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

Nama : Sanggriani Mairanda Nainggolan

Nim : 102019007

Program Studi : Sarjana Terapan MIK

Jenis Karya : Skripsi

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan hak bebas Royalty Non ekslusif (*Non- Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas Royalty Non ekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 14 Juni 2024  
Yang Menyatakan

(Sanggriani Mairanda Nainggolan)

## ABSTRAK

Sanggriani Mairanda Nainggolan, 102019007

Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa

Elisabeth Medan Tahun 2024

Prodi Manajemen Informasi Kesehatan 2024

Kata Kunci: Persepsi, Lokasi, Biaya, Kepuasan

(xv+57+ Lampiran)

Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan atau ekspektasi yang berbeda-beda setiap orang, hal tersebut dikarenakan adanya faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu persepsi. Persepsi merupakan hasil dari pengalaman dan apa yang mereka dapatkan dalam layanan kesehatan nantinya mempunyai persepsi yang berbeda-beda tentang unsur penting dalam menentukan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan persepsi dengan kepuasaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024. Rancangan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini 95 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner untuk kepuasan pasien dan persepsi. Analisa data menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan pasien 60 orang (63.2%), persepsi baik 63 orang (66.3%). Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh p-value 0.034 ( $p<0.05$ ) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Dari hasil ini diharapkan kepada pihak Rumah sakit agar meningkatkan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, lokasi, biaya agar pasien merasa puas dan dilakukan dengan baik dalam memberikan pelayanan pada pasien rawat inap.

Daftar Pustaka 2011-2024

## **ABSTRACT**

Sanggriani Mairanda Nainggolan, 102019007

*The Relationship Between Perception and Inpatient Satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan 2024*

*Health Information Management Study Program 2024*

*Keywords: Perception, Location, Cost, Satisfaction*

*(xv+57+ Attachments)*

*Satisfaction is a feeling of joy and disappointment that arises after comparing performance (results) with different expectations or expectations from person to person, this is due to factors that affect satisfaction, namely perception. Perception is the result of experience and what they get in health services will have different perceptions about important elements in determining health services. The purpose of this study is to identify the relationship between perception and inpatient satisfaction. The design of the analytical research uses a cross sectional approach. The sample of this study are 95 respondents with the sampling technique of accidental sampling. The instrument used is a questionnaire for patient satisfaction and perception. Data analysis using the Chi-square test. The results of this study are obtained from the level of patient satisfaction of 60 people (63.2%), good perception of 63 people (66.3%). The results of the Chi-square statistical test obtain a p-value of 0.034 ( $p < 0.05$ ) showed that there was a significant relationship between perception and satisfaction of inpatients. From these results, it is hoped that hospital will improve patient perceptions regarding service quality, location, costs so that patients feel satisfied and do well in providing services to inpatients.*

*Bibliography 2011-2024*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat rahmat, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Persepsi Dengan Kepuasaan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan” untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi, bahasa maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan yang lebih baik dimasa yang akan datang. Dalam pembuatan skripsi ini penulis juga memperoleh banyak arahan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu dalam kelancaran pelaksanaan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
2. Pestaria Saragih, SKM., M.Kes selaku Ketua Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan dan dosen pembimbing I di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang memberikan dukungan

dan arahan selama saya menjalani pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

3. Pomarida Simbolon, SKM., M.Kes, selaku Dosen pembimbing II dan pembimbing akademik, yang telah banyak meluangkan pikiran, waktu dengan sabar, serta memberi petunjuk dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi, yang selalu memberikan dukungan dan arahan selama saya menjalani pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
4. Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom, Sekretaris Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan dan dosen penguji III di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang memberikan dukungan dan arahan selama saya menjalani pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
5. Seluruh staf dosen pengajar program studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan dan pegawai yang telah memberi ilmu, nasehat dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua yang saya cintai dan sayangi Bapak A. Nainggolan dan B. Sinaga, serta saudara-saudari saya, kakak Afrianti Nainggolan, Adik Ceflin Warjuna Pratama Nainggolan, Adik Geo Jandri Setiawan dan Keponakan saya Muhammad Septian dan seluruh keluarga besar yang sudah memberikan nasehat, doa, semangat, dukungan materi dan moral, kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

7. Kepada keluarga di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, adik-adik, cucu dan cicit serta keluarga besar MIK tingkat 4 yang selalu mendukung dan memberi semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Medan, 14 Juni 2024  
Penulis

Sanggriani Mairanda Nainggolan

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN .....</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL.....</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL .....</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR SINGKAT .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	8
1.3 Tujuan penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan umum .....	8
1.3.2 Tujuan khusus .....	8
1.4 Manfaat penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Persepsi .....	10
2.2.1 Pengertian persepsi .....	10
2.2.2 Indikator persepsi .....	11
2.2 Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien .....	11
2.3 Kepuasan pasien .....	12
2.3.1 Pengertian kepuasan .....	12
2.4.2 Dimensi kepuasan pasien .....	13
2.5 Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien .....	16
<b>BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Kerangka konsep .....	19
3.2 Hipotesis penelitian .....	20
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
4.1 Rancangan penelitian.....	23
4.2 Populasi dan sampel .....	23
4.2.1 Populasi.....	23
4.2.2 Sampel.....	23

4.3 Variabel penelitian dan Definisi operasional.....	24
4.3.1 Variabel penelitian .....	24
4.3.2 Definisi operasional .....	25
4.4 Instrumen penelitian .....	26
4.5 Lokasi dan waktu penelitian .....	28
4.5.1 Lokasi penelitian .....	28
4.5.2 Waktu penelitian .....	28
4.6 Prosedur pengambilan dan Pengumpulan data .....	28
4.6.1 Pengambilan data .....	28
4.6.2 Pengumpulan data.....	29
4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas .....	29
4.7 Kerangka operasional .....	31
4.8 Analisis data.....	32
4.9 Etika penelitian .....	34
 <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>36</b>
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	36
5.2 Hasil .....	37
5.2.1 Karakteristik Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	37
5.2.2 Persepsi Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	39
5.2.3 Kepuasan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	42
5.2.4 Hasil Tabulasi Silang Antara Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	45
5.3 Pembahasan .....	46
5.3.1 Persepsi Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	46
5.3.2 Kepuasan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	50
5.3.3 Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	54
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	 <b>59</b>
6.1 Kesimpulan .....	59
6.2 Saran .....	60
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>61</b>
 <b>LAMPIRAN.....</b>	 <b>65</b>
1. Informed Consent	
2. Lembar Kuesioner	
3. Data Output	

4. Usulan Judul Skripsi dan Tim Pembimbing
5. Surat Permohonan Pengambilan Data Awal
6. Permohonan Pengambilan Data
7. Ijin Pengambilan Penelitian
8. Komisi Etik Penelitian Kesehatan
9. Surat Selesai Penelitian
10. Lembar Bimbingan
11. Dokumentasi

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	25
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Dan Presentase Karakteristik Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	38
Tabel 5.2.1 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Persepsi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	39
Tabel 5.2.2 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Persepsi Indikator Biaya Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	40
Tabel 5.2.3 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Persepsi Indikator Lokasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	41
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Persepsi Di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	41
Tabel 5.3.1 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	42
Tabel 5.3.2 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Kepuasan Pasien Indikator Daya Tanggap Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	43
Tabel 5.3.3 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Kepuasan Pasien Indikator Jaminan Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	43
Tabel 5.3.4 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Kepuasan Pasien Indikator Faktor Fisik Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	45
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Dan Presentase Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	45

Tabel 5.4 Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap  
Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 ..... 46

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

## DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020 .....	20
Bagan 4.2 Kerangka Operasional Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	31

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

## **DAFTAR SINGKAT**

1. RP (Ratio Prevalens)
2. BPJS (Badan Penyelidik Jaminan Kesehatan)
3. WHO (World Health Organization)

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit baik pemerintah maupun swasta menyelenggaran pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi pelayanan rawat darurat, rawat jalan dan rawat inap. Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Persepsi tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Wati et al., 2020)

Kepuasan pasien adalah Perbandingan harapannya sebelum menerima terapi dan kesannya tentang layanan yang didapat. Jika standar terpenuhi, maka layanan yang didapatkan boleh petugas kesehatan memberikan kualitas luar biasa yang juga akan menghasilkan banyak kepuasan. Di sisi lain, jika harapan tidak terpenuhi, tingkat layanan tidak memenuhi harapannya (Wati et al., 2020).

Menurut Negara Turkey menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah dari sekitar 66% tingkat persepsi tidak memuaskan mengenai pelayanan kesehatan dan lokasi nya sangat jauh untuk dijangkau dan harapan pasien dalam berobat tersebut mendapatkan pelayanan yang bagus. Responden yang sepenuhnya puas dengan kualitas layanan dan hasil pengobatan adalah 42,4% dan 18,8%, yang jauh lebih rendah dibandingkan tingkat kepuasan di layanan kesehatan. Persepsi kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan juga merupakan nilai kepuasaan pasien yang signifikan, berberapa peningkatan alam interaksi dan komunikasi dokter-



pasien direkomendasikan untuk memberdayakan pasien untuk berpartisipasi dalam mengelola perawatan dan kesehatan mereka secara keseluruhan (WHO, 2021).

Informasi dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2018 Sekitar 60% rumah sakit di Indonesia belum memberikan layanan yang efektif atau memiliki standar pelayanan yang dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Menurut Direktur Jenderal Pengembangan Pelayanan Medis (2010), masyarakat secara keseluruhan masih membutuhkan pelayanan yang layak, dan kepuasan pasien masih terpenuhi. Sekitar 20% hingga 40% dari lebih dari 1.000 rumah sakit, menurut Direktur Jenderal Pengembangan Pelayanan Medis Kementerian Kesehatan, belum memenuhi standar perawatan minimum atau belum meningkatkan kualitas layanan secara memadai (Soumokil et al., 2021).

Menurut temuan penelitian, ini memungkinkan frekuensi pada pasien, 50% pasien mengatakan puas tentang layanan, 50% nya tidak puas. Secara umum, pasien di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu menyatakan 52,5% puas dan 47,5% tidak puas dengan perawatan akan mereka terima. Hal ini disebabkan oleh tingkat kepuasan pasien umum dan pasien BPJS yang berbeda secara konkret, dengan pasien mengevaluasi eksterior bangunan, fasilitasnya, dan sikap petugas (Yanuarti, Oktavidianti, et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, 8 pasien rawat inap di Puskesmas Guntur 1 Demak diberikan kuesioner pada saat itu, dan jawaban diperoleh. (75%) tidak puas karena pasien mengevaluasi seberapa bersih puskesmas tersebut dan menilai fasilitas sedikit memadai dan pasien yang merasa puas (25%) dikarenakan petugas



kesehatan tidak berbelit-belit dalam proses pendaftaran pelayanannya. Dari pasien yang diberikan lembar kuesioner, bersama dengan keluhan tentang kenyamanan, kebersihan, dan fasilitas fisik yang tidak memadai (Astuti, 2017).

Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan terhadap 77 pasien di ruang rawat inap RS Mitra Anugrah Lestari, ditemukan bahwa sebanyak 48 (62.3%) pasien menyatakan belum puas terhadap pelaksanaan dan pelayanan komunikasi terapeutik perawat, sedangkan sebanyak 29 (37.7%) pasien menyatakan puas terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat. Dapat disimpulkan pasien belum merasakan kepuasan kepada layanan mempertimbangkan hal ini, merupakan dampak dari layanan yang belum sesuai dengan apa yang diantisipasi pasien (Helmalia et al., 2020).

Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan di rumah sakit rujukan di wilayah barat Negara Amhara, Etiopia menunjukkan bahwa 68,7% pasien yang menjalani operasi di wilayah studi merasa puas dengan layanan bedah dan tidak puas 31,3% layanan bedah. Hal ini sebagian dapat dijelaskan karena pasien lanjut usia lebih terbiasa dengan proses pengobatan dan lebih sadar akan potensi kelemahan sistem pemberian layanan kesehatan, yang mungkin menjadi penyebab utama dan meningkatkan ekspektasi (Alemu et al., 2023)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien yaitu faktor yang ditemukan pada pelaku persepsi (*perceivers*), faktor yang ditemukan pada objek atau target yang berpengalaman, dan faktor lingkungan di mana persepsi dilakukan (Heri & Misniari, 2019), persepsi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien.



Persepsi adalah sebagai makhluk sosial, manusia tidak pernah lepas dari interaksi dengan orang lain. Apakah interaksi itu non-fisik atau fisik. Ide dasar interaksi sosial adalah menanggapi rangsangan luar. Setiap orang melewati proses mengamati dan menilai perilaku mereka sendiri serta orang lain ketika berinteraksi dan bergaul dengan orang lain (Satriana et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan persepsi pasien sebanyak 54 (51,42%) responden menyatakan kurang baik, dan hingga 51 (48,57%) responden baik. Persepsi sangat terikat dengan kepuasan pasien sehingga persepsi mereka tentang layanan yang mereka terima akan menentukan seberapa baik atau buruknya (Yanuarti, & Febriawati, et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 7 responden (30%) memiliki pendapat negatif tentang rumah sakit dan tidak puas dengan layanan yang mereka terima, sementara sebelas responden (11%) memiliki pendapat positif tentang rumah sakit tetapi tetap puas dengan layanan yang mereka terima. Hal ini dimungkinkan karena sejumlah faktor lain, termasuk usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, lingkungan, dan kualitas layanan, juga dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan. Setiap orang akan melihat objek secara berbeda. Oleh karena itu, persepsi pada dasarnya subjektif. Pikiran dan lingkungan memiliki dampak pada bagaimana seseorang memandang sesuatu (Arisa et al., 2016).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa 11 pasien (21,6%) menyatakan lokasi yang tidak terjangkau dikarenakan rentan macet. 32 pasien (62,7%) menyatakan biaya yang tidak terjangkau dikarenakan harga yang



ditarif terlalu mahal. Selain itu, 8 pasien terakhir (15,7%) mengatakan mutu layanan rendah. Hasil penelitian persepsi yang menyatakan tidak baik adalah indikator kualitas pelayanan (57,8%), Selain itu, tanda ketidakbahagiaan pasien adalah hasil kepuasan bagi pasien tersebut biaya dan lokasi (59,4%) dikarenakan biaya produk tarif biayanya terlalu mahal dan tidak sesuai dengan kualitas produknya dan lokasi yang tidak terjangkau dikarenakan masih rentan macet (Ekasari & Putri, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang terdahulu menunjukkan bahwa frekuensi persepsi di Negara Banglades yaitu 69% pasien yang menyatakan baik dan 31% mengatakan cukup baik. Hal ini dimungkinkan karena sejumlah faktor lain, termasuk usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, lingkungan, dan kualitas layanan, juga dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan. Subjektif di alam, persepsi dibentuk oleh pikiran dan lingkungan di mana seseorang hidup (Sultana, 2018).

Persepsi dengan kepuasan pasien sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap kualitas pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan *image* yang positif kepada pelayanan kesehatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan persepsi tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan (Wati et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan



persepsi tingkat kepuasan di Rumah Sakit Umum Sundari. Bahwa hubungan persepsi dengan kepuasan pasien dengan nilai ( $p < 0,05$ ). Penyelidikan ini juga menghasilkan nilai RP (Ratio Prevalence) = 2,43 dengan CI = 1,41-4,18, menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan adalah 2,43 kali lebih tinggi dari tingkat kepuasan positif, menunjukkan bahwa persepsi itu tidak baik (Anfal, 2020).

Berdasarkan temuan Penelitian yang terdahulu menunjukkan bahwa hubungan persepsi dengan kepuasan pasien dengan Uji chi-square menghasilkan nilai  $p$  value = 0,003 ( $p1$ ) dengan interval kepercayaan 95% 1,166-2,455, menghilangkan angka 1. Ini menunjukkan bahwa pasien dengan persepsi 1,692 kali lebih kecil kemungkinannya untuk berisiko, mengalami kali lebih besar dengan ketidakpuasan dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang baik (Astuti, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang terdahulu menunjukkan bahwa persepsi pasien di peroleh bahwa dari 54 responden yang berpersepsi komunikasi terapeutik perawat tidak baik dalam kelompok belum puas sebanyak 25 orang (46.3%), sedangkan dalam kategori puas sebanyak 29 orang (53.7%). Hasil pelaksanaan dalam kategori puas, komunikasi terapeutik yang baik oleh perawat sekitar 23 (100%), sebanyak berada dalam kategori puas (0%). Nilai diperoleh berdasarkan temuan uji statistik penelitian yang positif dengan bermakna yakni  $p$  value = 0,001 ( $p = < 0,05$ ) maka dengan demikian, dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mitra Anugrah



Lestari (Helmalia et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa 68,7% pasien yang menjalani operasi di wilayah studi merasa puas dan baik dengan layanan bedah dan tidak puas dan kurang baik 31,3% layanan bedah, hubungan persepsi dengan kepuasan pasien dengan nilai dengan hasil uji *Chi-square* di 95% diperoleh value ( $p < 0,05$ ). Menurut penelitian ini, prevalens rasio (RP) adalah 2,73 dengan interval kepercayaan 1,03-2,99. menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan 2,73 kali lebih tinggi dari tingkat kepuasan yang baik, menunjukkan persepsi yang buruk berhubungan. Hal ini sebagian dapat dijelaskan karena pasien lanjut usia lebih terbiasa dengan proses pengobatan dan lebih sadar akan potensi kelemahan sistem pemberian layanan kesehatan, yang mungkin menjadi penyebab utama dan meningkatkan ekspektasi signifikan dengan kepuasan pasien dengan persepsi layanan bedah (Alemu et al., 2023)

Menurut temuan survei pertama para peneliti, ada 8883 pasien yang dirawat di rumah sakit pada tahun 2023. Dengan demikian, para peneliti berkonsentrasi pada pasien rawat inap. Dari sepuluh responden yang disurvei, empat (atau empat puluh persen) menyatakan puas dengan tingkat perawatan, biaya, dan lokasi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, sementara enam (atau enam puluh persen) menyatakan ketidakpuasan. Mengingat informasi latar belakang yang diberikan di atas, para sarjana penasaran untuk mempelajari lebih lanjut tentang “Hubungan Persepsi dengan Kepuasaan Pasien Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024”

**1.2 Rumusan Masalah**

Masalah penelitian adalah “Apakah Ada Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”?

**1.3 Tujuan Penelitian****1.3.1 Tujuan umum**

Mengidentifikasi Hubungan Persepsi Dengan Kepuasaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.

**1.3.2 Tujuan khusus**

1. Mengidentifikasi Persepsi Dengan Kepuasaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024
2. Mengidentifikasi Kepuasaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.
3. Menganalisis Hubungan Persepsi Dengan Kepuasaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.

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

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan Sebagai bahan acuan dan bahan bacaan yang nantinya dapat diterapkan serta menjadi bahan evaluasi peningkatan layanan pasien.

**1.4.2 Manfaat praktis****1. Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai sumber informasi mengenai hubungan persepsi dengan kepuasaan pasien.

**2. Bagi Rumah Sakit**

Data dan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam upaya meningkatkan tentang persepsi dengan kepuasan pasien dilakukan dengan baik dalam memberikan pelayanan pada pasien.

**3. Bagi peneliti selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian kepuasaan pasien berdasarkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasaan pasien selain dari faktor persepsi.



## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Persepsi**

##### **2.1.1 Pengertian persepsi**

Persepsi juga dikenal sebagai prosedur perceptual yang merupakan tindakan individu menerima rangsangan melalui sistem perceptual mereka. Namun, prosesnya tidak berakhir di sini; Sebaliknya, stimulus dipertahankan, dan persepsi adalah proses selanjutnya. Akibatnya, proses penginderaan dan persepsi terkait erat, dengan akal berfungsi sebagai langkah awal sebelum memahami. Karena emosi, kapasitas kognitif, dan pengalaman pribadi bervariasi, persepsi dapat digunakan untuk menjelaskan mengapa orang yang berbeda dapat melihat rangsangan secara berbeda dan menghasilkan hasil persepsi yang berbeda. (Walgito, 2015).

Ketika kita berpikir tentang persepsi dalam arti sempit, yang kita maksud adalah pengalaman kita, namun gagasan itu salah secara psikis. Namun, persepsi sebenarnya adalah proses dimana input sensorik (penginderaan) digabungkan dan diatur sehingga dapat dikembangkan sehingga kita dapat menyadari lingkungan kita, termasuk lingkungan kita sendiri (Nisa et al., 2023).

Persepsi ialah konsumen memproses rangsangan dari lingkungan mereka, dengan mempertimbangkan sifat-sifat pribadi, konteks, cara stimulus disajikan, dan informasi yang dikirimkan. Proses ini dikenal sebagai persepsi. Lebih tepatnya, dalam konteks layanan, kualitas yang dirasakan, juga dikenal sebagai persepsi pasien tentang kualitas layanan, adalah metrik untuk penilaian yang



berasal dari pengalaman pasien dan / atau konsumen dengan kaliber perawatan yang diberikan oleh suatu organisasi. Perbedaan ini dihasilkan dari berbagai faktor, termasuk latar belakang, tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, panggilan, pengalaman, dan lingkungan (Nasution et al., 2023).

#### 2.2.2 Indikator Persepsi

Terdapat indikator persepsi untuk mendapatkan harapan dalam kepuasaan pasien:

##### 1. Kualitas pelayanan

Kualitas layanan adalah berusaha memenuhi keinginan dan permintaan pelanggan dan memberikan produk secara akurat agar sesuai dengan harapan mereka.

##### 2. Biaya

Proses di mana pelanggan memilih, mengatur, dan menafsirkan input untuk menetapkan makna pada suatu objek dikenal sebagai persepsi harga, dan menggabungkan unsur-unsur fisiologis.

##### 3. Lokasi atau tempat

Lokasi merupakan mencakup operasi bisnis yang menyediakan barang kepada pelanggan yang dituju (Adipramita & Cempena, 2019).

### **2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Persepsi seseorang tentang suatu objek dapat dipengaruhi oleh sejumlah keadaan, termasuk:

#### a. Faktor yang ada pada pelaku persepsi (*pereceiver*)



Dari menafsirkan aktor perceptual, orang mungkin membedakan sifat-sifat pribadi mereka (Heri & Misniari, 2019).

- b. Faktor yang ada pada objek atau target yang di persepsikan  
Persepsi dapat dipengaruhi oleh fitur yang dilihat dari target. Variabel objek yang terlihat meliputi elemen baru, gerak, suara, ukuran, konteks, dan kondisi.
- c. Faktor-faktor situasi dimana persepsi itu dilakukan  
Terlepas dari dua aspek tersebut, keadaan juga berdampak pada persepsi pribadi. Skenario ini termasuk waktu, tempat kerja, dan pengaturan social (Heri & Misniari, 2019).

## **2.4. Kepuasan Pasien**

### **2.4.1 Defenisi kepuasan**

Kepuasan dapat dipahami sebagai hasil evaluasi pelanggan (persepsi) bahwa barang atau jasa telah membawa mereka tingkat pemenuhan tertentu, yang dapat secara kasar. Sejauh mana persepsi pelanggan tentang pengalaman konsumsi mereka selaras dengan harapan mereka yang sudah ada sebelumnya disebut sebagai tingkat kepuasan mereka (Rachmawati, 2014).

Karena kepuasan pasien didasarkan pada harapan dan persepsi individu, hasilnya dapat sangat bervariasi. Tingkat kepuasan pasien diukur bersamaan dengan indikator lain dari kaliber layanan kesehatan, dan akan diklasifikasikan sebagai terpenuhi jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien atau telah memasukinya. Peningkatan kenyamanan, kesopanan, dan komunikasi, serta



penilaian atau evaluasi setelah penggunaan layanan untuk memastikan bahwa layanan yang dipilih memenuhi atau melampaui harapan (Rizal et al., 2021).

#### 2.4.1 Dimensi kepuasan

Dalam Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan secara umum diukur berdasarkan 5 dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) :

##### 1. *Responsiveness* (cepat tanggap).

*Responsiveness* (cepat tanggap) respon mengacu pada kapasitas untuk membantu klien, memberikan layanan segera (karena waktu adalah uang), dan mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah klien. Dimensi ini diintegrasikan ke dalam kapasitas profesional kesehatan untuk membantu klien dan kesiapan mereka untuk memberikan perawatan sesuai dengan protokol dan memenuhi harapan klien. Ukuran keunggulan layanan yang paling dinamis adalah yang satu ini. Harapan dari klien tentang kecepatan layanan cenderung meningkat secara berkala seiring perkembangan teknologi dan data kesehatan milik pasien. Pelanggan mulai menganggap waktu lebih berharga karena mereka percaya kegiatan ekonomi mereka berkembang. Waktu adalah uang ketika mengevaluasi kualitas perawatan kesehatan dari perspektif situasi keuangan konsumennya. Layanan dalam perawatan kesehatan yang beradaptasi dengan tuntutan klien mereka (Rizal et al., 2021).

**2. *Reliability*, (kehandalan/jaminan)**

Jaminan adalah pemahaman tentang layanan yang harus diberikan dengan benar dan kapasitas untuk menginformasikan pasien saat bertindak dengan cara yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan dianggap menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Mengharapkan produksi konstan akan menjadi tantangan karena produk layanan tidak standar dan output serta produknya sangat bergantung pada tindakan manusia. Selanjutnya, layanan dibuat dan digunakan secara bersamaan. Manajemen puncak harus menciptakan budaya kerja yang berkualitas, khususnya budaya perusahaan tanpa kesalahan, yang diterapkan dari pimpinan puncak hingga pekerja garis depan (yang berhubungan langsung dengan pasien) guna meningkatkan keandalan di sektor pelayanan kesehatan. Menerapkan budaya kerja seperti ini sangat diperlukan.

**3. *Assurance*, (kepastian/jaminan)**

*Assurance*, (kepastian/jaminan) merupakan Keterampilan membangun kepercayaan diri karyawan (kepastian / jaminan) mengacu pada kapasitas mereka untuk menanamkan kepercayaan pada janji-janji yang diberikan kepada pelanggan. Kriteria ini berkaitan dengan sikap, keahlian, dan kemampuan petugas untuk dipercaya oleh klien. Ketika persyaratan layanan ini terpenuhi, pengguna layanan akan merasa aman dan terjamin. Menurut penelitian, komponen ini terdiri dari keamanan, kompetensi, keramahan, dan kredibilitas. Manajemen fasilitas kesehatan harus bekerja untuk mengembangkan variabel ini dengan melakukan investasi dalam bentuk tunai



serta dalam sikap positif di antara karyawan, modifikasi pada sistem penghargaan (pembayaran upah), dan contoh manajemen tingkat atas.

4. *Empathy*, (empati)

*Empathy*, (empati) adalah Jika petugas menanggapi tuntutan dan keluhan pasien dengan tepat dengan sikap jujur dan personal, mereka akan merasa diawasi petugas, dan keterampilan guna meningkatkan kepuasan pasien, hal ini akan menghasilkan nilai kepuasan yang lebih tinggi.

5. *Tangible*, (bukti langsung)

*Tangible*, (bukti langsung) yaitu keunggulan nyata barang atau bisnis akan menawarkan layanan terbaik kepada setiap klien. Ini menunjukkan bahwa pembeli benar-benar dapat merasakan kualitas produk mereka tidak mengalami halusinasi. Dengan memberi praktisi kesehatan ruang dan alat fisik yang memadai, juga dapat secara langsung mempengaruhi kualitas perawatan yang diterima oleh klien mereka. Profesional kesehatan akan dapat bekerja sebaik mungkin berdasarkan keahlian unik mereka. Dalam hal ini, penting untuk menggabungkan peningkatan ke peralatan layanan tidak langsung, seperti tempat pengunjung dan tempat parkir yang nyaman, serta fasilitas komunikasi. Pengukuran lain yang dapat dirasakan pelanggan layanan secara lebih mendalam diperlukan karena sifat item layanan, yang tidak dapat ditangani, dilihat, atau dirasakan. Di sini, klien atau pelanggan (Rizal et al., 2021).

Dengan alasan bahwa ada empat cara untuk mendekati mendapatkan kepuasan pasien dari penerima layanan kesehatan:

**1. Kenyamanan**

Tingkat Kenyamanan dalam hal fasilitas, peralatan, dan kebersihan lokasi

**2. Koneksi pasien-rumah sakit atau staf puskesmas**

Interaksi yang ramah, mencerahkan, komunikatif, responsif, membantu, cekatan, dan sopan antara pasien dan petugas

**3. Kemahiran teknis anggota staf**

Kualitas petugas termasuk reputasi, pengalaman, gelar, dan keberanian untuk bertindak.

**4. Biaya**

Biaya mencakup harga layanan relatif terhadap output, keterjangkauan, dan ada atau kurangnya keinginan (Sari, 2018)

Menurut peraturan menteri keuangan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2023 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta Pada Kementerian Kesehatan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Keuangan Republik Indonesia. Tarif layanan berdasarkan kelas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibedakan berdasarkan kelas III, kelas II, kelas I, dan kelas VIP :

1. Tarif kelas III dikenakan kepada pasien umum paling tinggi 90% (sembilan puluh persen) dari tarif kelas II : 225.000 sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

2. Tarif kelas I dikenakan kepada pasien umum paling tinggi 125% (seratus dua puluh lima persen) dari tarif kelas II : 312.000 sebagaimana dimaksud pada ayat (3)



3. Tarif kelas VIP dikenakan kepada pasien umum paling rendah 125% (seratus dua puluh lima persen) dari tarif kelas II: 312.000.
4. Tarif Kelas II dikenakan kepada pasien umum : 250.000

## **2.5 Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien**

Kepuasan dapat dipahami sebagai hasil evaluasi pelanggan (persepsi) bahwa barang atau jasa telah membawa mereka tingkat pemenuhan tertentu, yang dapat secara kasar. Sejauh mana persepsi pelanggan tentang pengalaman konsumsi mereka selaras dengan harapan mereka yang sudah ada sebelumnya disebut sebagai tingkat kepuasan mereka. Dalam arti yang dijelaskan di atas, persepsi sebagian besar tentang pengalaman daripada keadaan nyata. Terkadang suatu produk atau layanan benar-benar memiliki kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan, tetapi hasil yang diinginkan penjual mungkin tidak sesuai dengan kesan pelanggan (Rachmawati, 2014).

Karena kepuasan pasien didasarkan pada harapan dan persepsi individu, hasilnya dapat sangat bervariasi. Jika harapan pasien terpenuhi atau terlampaui oleh layanan yang diberikan, tingkat kepuasan termasuk dalam kategori puas. Ukuran kualitas layanan kesehatan dilakukan bersamaan dengan tingkat kepuasan pasien. Kenyamanan, kesopanan, dan komunikasi yang lebih baik diterjemahkan ke dalam perawatan medis berkualitas lebih tinggi, dan hasilnya akan menguntungkan. Karena kepuasan pasien didasarkan pada harapan dan persepsi individu, hasilnya dapat sangat bervariasi. Jika layanan diberikan sesuai dengan harapan atau telah pindah ke kategori yang diantisipasi, tingkat kepuasan akan jatuh ke dalam kategori terpenuhi (Marzuq & Andriani, 2022).



Lima dimensi tertentu telah didefinisikan untuk tujuan mengevaluasi kualitas layanan: 1. Bukti fisik yang nyata, seperti tampilan dan perwujudan bangunan, mesin, dan staf yang sebenarnya 2. Kapasitas untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten secara tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan dikenal sebagai keandalan; 4. Assurance, yaitu kualitas yang ditawarkan kepada pasien dan didukung oleh kesopanan, profesionalisme, kebaikan, dan ketergantungan; 3. Daya tanggap, yang merupakan ekspresi dari keinginan dan kemauan untuk membantu dan menawarkan layanan yang responsif terhadap apa yang dibutuhkan pasien; 5. Kapasitas untuk terlibat, membangun hubungan, dan memperhatikan kebutuhan pasien adalah empati.

Ketika pasien menerima perawatan berkualitas, mereka akan lebih puas, yang mungkin mempengaruhi keputusan mereka untuk setia dengan menggunakan kembali dan menggabungkan kembali layanan bagi mereka yang berada di sekitar mereka. (Marzuq & Andriani, 2022).



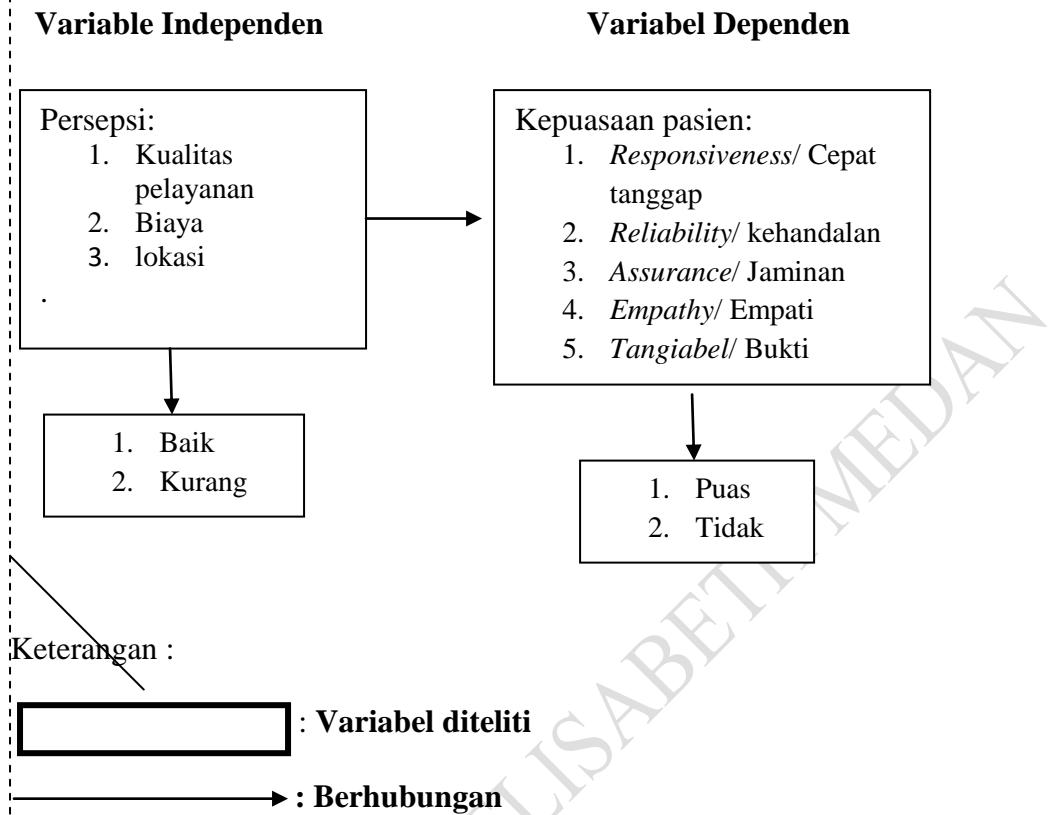
## **BAB 3**

### **KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **3.1 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep diturunkan berawal gagasan ilmu digunakan sebagai dasar penelitian yang diperoleh dalam bab kajian wacana. Kerangka konsep diharapkan dapat memberikan gambaran dan asumsi langsung tentang variabel akan yang dikaji. Hubungan antara satu gagasan atas masalah lain akan dipelajari dikenal sebagai kerangka konseptual. Kerangka konseptual ini sangat membantu untuk membuat koneksi atau memberikan penjelasan mendalam tentang subjek yang akan dibahas (Mahfoedz, 2018)

Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah mengetahui hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.

**Bagan 3.1 Kerangka Konsep Persepsi Dengan Kepuasaan Pasien Rawat Inap**

Variabel independen adalah persepsi yang indikatornya kualitas pelayanan, harga, lokasi, berhubungan dengan variable dependen yaitu kepuasaan pasien yang indikatornya terdiri dari *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangiabel* (bukti langsung).

### 3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang masih harus diuji kebenarannya. Menurut weisstein dan eric *A hypothesis is a proposition that is consistent with known data, but has been neither verified nor shown to be false*



(Zaki & Saiman, 2021).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah (Ha) yaitu ada Hubungan persepsi dengan kepuasaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian merupakan proses menyusun penelitian yang solid yang memperhitungkan sejumlah faktor, seperti pendekatan, metode, strategi terbaik, dan sebagainya. Tujuan penelitian, sifat masalah yang akan diselidiki, dan berbagai desain potensial semuanya memainkan peran utama dalam memilih desain terbaik (Na & Hipertensiva, 2020).

Menggunakan kuesioner atau pengumpulan data satu kali, Pendekatan cross-sectional, atau penelitian yang dilakukan sekali dan lagi, digunakan dalam desain penelitian ini untuk mengidentifikasi korelasi yang lebih baik antara variabel independen dan variabel dependen. Ini berarti bahwa setiap subjek penelitian menyelesaikan kuesioner satu kali, sekali selama observasi dan sekali selama penyelesaian kuesioner. Informasi asli dikumpulkan langsung dari lapangan melalui kuesioner, hanya responden yang telah diverifikasi yang diberikan akses ke jenis kuesioner tertutup, yang memungkinkan responden untuk memilih hanya satu berdasarkan pendapat mereka

Rancangan dalam penyelidikan ini untuk menguraikan hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.



## **4.2. Populasi dan Sampel**

### **4.2.1 Populasi**

Populasi merupakan sekelompok individu lengkap yang ingin dipahami dan dikarakterisasi, termasuk lembaga, peristiwa, dan subjek penelitian lainnya. (Firmansyah & Dede, 2022).

Populasi penelitian terdiri dari seluruh pasien rawat inap yang berkunjung di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada tahun 2023 berjumlah 8883 orang.

### **4.2.2 Sampel**

Sampel adalah metode (proses atau alat) yang digunakan peneliti untuk secara metodis memilih sejumlah kecil objek atau orang dari populasi yang telah ditentukan untuk bertindak sebagai subjek (sumber data) untuk tujuan pengamatan atau eksperimen yang dimaksudkan (Firmansyah & Dede, 2022).

Sampel penelitian terdiri dari pasien rawat inap yang datang di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023. Besar sampel dihitung berdasarkan rumus Vincent. Maka penentuan sampel sampel sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } n = \frac{NZ^2P(1-P)}{NG^2 + Z^2P(1-P)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

Z = Tingkat keandalan 95% (1,96)

P = Proporsi populasi (0,5)

G = Galat pendugaan (0,1)

Berdasarkan rumus diatas didapatkan sampel dalam penelitian ini yaitu:



$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{NG^2 + Z^2P(1-P)}$$

$$n = \frac{88831,96^20,5(1-0,5)}{88830,1^2 + 1,96^20,5(1-0,5)}$$

$$n = \frac{8883,38416,0,25}{8883,0,01 + 3,8416,0,25}$$

$$n = \frac{8,531,2332}{89,7904}$$

$$n = 95$$

$$n = 95 \text{ sampel}$$

Jadi besar sampel yang diteliti adalah 95 pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*, dimana subjek dijadikan sampel karena kebetulan dijumpai di tempat dan waktu secara bersamaan pada pengumpulan data (Fauzy, 2019).

### 4.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

#### 4.3.1 Variabel penelitian

Variabel adalah gagasan yang dapat mengambil beberapa arti yang berbeda, termasuk keberadaan variabel independen dan dependen.

##### 1. Variabel independen (bebas)

Variabel yang menyebabkan perubahan pada variabel lain, Ini juga dapat didefinisikan sebagai variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen sering disebut sebagai variabel endogen dalam model struktural (Sahir, 2022). Persepsi berfungsi sebagai variabel independen penelitian.



## 2. Variabel dependen (terikat)

Variabel independen menyebabkan variabel dependen, atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Sahir, 2022). Kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel dependen penelitian.

### 4.3.2 Defenisi operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi). Konsep dapat diamati atau diobservasi ini penting, karena hal yang dapat diamati itu membuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali orang lain (Syahza, 2021).

### 4.1. Tabel Defenisi Operasional Hubungan Persepsi Dengan Kepuasaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Variabel	Definisi	Indikator	Alat ukur	Skala	Skor
Persepsi	Efek dari layanan kesehatan pelayanan yang diterima orang yang menyebabkan perbedaan persepsi di dalamnya Menemukan kepuasan dalam perawatan medis	1. Kualitas 2. Biaya 3. Lokasi	Kuesioner	Ordinal	Baik 46-75 Kurang 15-45
Kepuasan	Tingkat emosi	1. <i>Responsiveness</i> 2. <i>Reliability</i>	Kuesioner	Ordinal	Puas 67-110



yang dialami seseorang setelah mengevaluasi pencapaiannya dalam kaitannya dengan harapan	3. Assurance 4. Tangiabel	Tidak puas 22-66
--	------------------------------	---------------------

#### 4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif/kuantitatif adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan informasi (Syahza, 2021)

Dalam penelitian kuantitatif disusun instrumen yaitu kuesioner atau angket yang dimanfaatkan sebagai instrumen. Tujuan dari pertanyaan pada formulir ini adalah untuk mengumpulkan informasi dari tanggapan. Pertanyaan terbuka memungkinkan responden untuk mengirimkan jawaban bentuk bebas, sementara pertanyaan tertutup memiliki opsi jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Kuesioner atau metode kuesioner: alat ini berbentuk kuesioner (Ardiansyah et al., 2023).

##### 1. Persepsi

Persepsi memiliki 15 pertanyaan yang diadopsi dari kuesioner (Musaddik, 2019) dan menggunakan *skala likert*, dimana *skala Likert* digunakan pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang dengan pilihan jawaban ada 5 yaitu: sangat setuju = 5, setuju = 4, ragu-ragu = 3,



tidak setuju=2, sangat tidak setuju=1. Skala ukur yang digunakan dalam variabel ini adalah skala ordinal, dimana nilai skor menggunakan rumus statistik:

$$P = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

$$P = \frac{75 - 15}{2}$$

$$P = \frac{60}{2}$$

$$P = 30$$

Berdasarkan Panjang kelas didapatkan hasil persepsi ialah:

1. Kurang = 15-45
2. Baik = 46-75
2. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien memiliki 22 pertanyaan yang diadopsi dari kuesioner (Sihombing, 2023) dan menggunakan skala *likert*, dimana skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang dengan pilihan jawaban ada 5 yaitu: sangat setuju = 5, setuju = 4, ragu-ragu = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1. Skala ukur yang digunakan dalam variabel ini adalah skala ordinal, dimana nilai skor menggunakan rumus statistik:

$$p = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$



$$p = \frac{110-22}{2}$$

$$p = \frac{88}{2}$$

$$p = 44$$

Berdasarkan Panjang kelas didapatkan hasil kepuasan pasien ialah:

1. Tidak puas = 22-66
2. Puas = 67-110

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

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

Pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menjadi fokus penelitian ini karena saat ini belum ada penelitian tentang hubungan antara kebahagiaan pasien dan persepsi di rumah sakit. Rumah sakit ini terletak di Jl. H. Misbah No.7, J A T I, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

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

Waktu penelitian dijadwalkan pada Maret – April 2024.

#### **4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data**

##### **4.6.1 Pengambilan data**

Adapun pengambilan data yang digunakan penulis adalah dengan pengambilan data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh penulis dari subjek penelitian melalui kuesioner di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Data primer dari penelitian ini yaitu usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan.



#### 4.6.2 Teknik pengumpulan data

Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data adalah teknik pengambilan sampel secara *non probability sampling* yaitu dengan teknik *accidental sampling*, ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat dijadikan sebagai sampel (responden).

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah:

##### a. Kuesioner

Serangkaian pertanyaan terstruktur disebut kuesioner, dan ini adalah metode pengumpulan data. Responden diminta untuk mengisi kekosongan atau mengirimkan jawaban yang dapat diukur dengan memilih dari alternatif respons yang telah ditentukan. Dalam penelitian kuantitatif, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sampel yang lebih besar (Sugiyono, 2016).

Untuk memastikan tingkat kepuasan terhadap persepsi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, kuesioner dibagikan kepada pasien rawat inap sebagai bagian dari penelitian ini.

#### 4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas

##### 1. Uji validitas

Tes ini digunakan untuk menentukan apakah alat pengukur valid atau tidak valid dikenal sebagai tes validitas. Alat ukur yang dibahas di sini adalah pertanyaan kuesioner. Ketika pertanyaan mengenai pada kuesioner mampu menyediakan informasi yang dapat diukur oleh kuesioner, itu dianggap sah (Janna & Herianto, 2021).



Indikator validitas alat ukur adalah apakah hasilnya konsisten dengan pengukuran yang dimaksudkan atau dengan pengukuran aktual dari objek yang akan diukur. Jika penilaian memenuhi tujuan yang dimaksudkan dan menghasilkan hasil yang tepat dan akurat sesuai dengan itu, maka dianggap memiliki validitas tinggi. Tes dianggap memiliki validitas rendah jika hasil yang dihasilkannya tidak terkait dengan alasan penggunaannya. Ketika nilai  $r$  yang dihitung dibandingkan, instrumen dianggap valid. di mana akurasi tabel = 0,361 dan hasil dari  $r$ -hitung >  $r$ -tabel (Janna & Herianto, 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan uji validitas untuk kuesioner persepsi karena peneliti menggunakan kuesioner baku yang diadopsi dari kuesioner (Musaddik, 2019) untuk kepuasan pasien diadopsi dari (Sihombing, 2023) dimana nilai valid >0,443.

## 2. Uji reliabilitas

Indikator kepercayaan atau keandalan alat pengukur disebut keandalan. Agar uji keandalan harus digunakan untuk memastikan apakah alat pengukur mempertahankan konsistensinya melalui pengukuran berulang. Ketika alat pengukur menghasilkan temuan yang konsisten setelah beberapa pengukuran, itu dianggap dapat diandalkan (Janna & Herianto, 2021). Alpha Cronbach, atau alpha coefficient, adalah tes konsistensi internal yang paling cocok. Rentang alfa adalah dari 0 (tidak ada ketergantungan) hingga 1 (ketergantungan lengkap) (Evyanto, 2022).

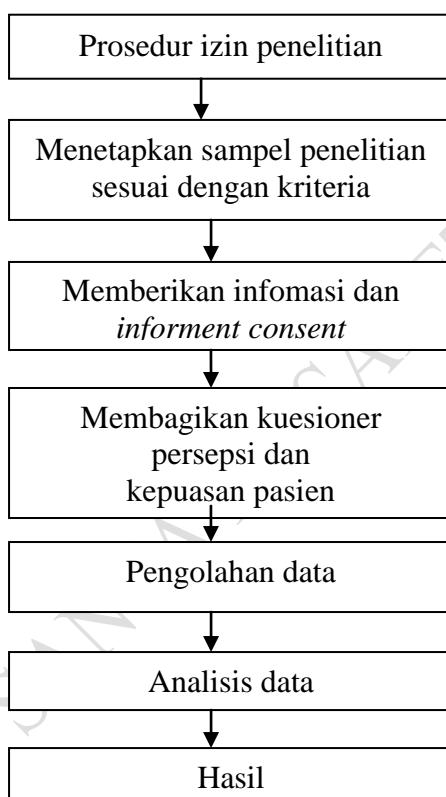
Karena para peneliti dalam penelitian ini menggunakan kuesioner konvensional dari peneliti, mereka tidak melakukan pemeriksaan keandalan untuk



kuesioner kepuasan pasien (Sihombing, 2023) yang memiliki hasil uji reliabilitas bernilai 0,762.

#### **4.7. Kerangka Operasional**

##### **Bagan 4.2. Kerangka Operasional Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**





#### **4.8 Analisis Data**

Mempelajari, mengatur, mensistematisasikan, dan menafsirkan data untuk memberikan fenomena signifikansi akademik, ilmiah, dan sosial dikenal sebagai interpretasi data. Pengelompokan data menurut variabel dan kategori responden, tabulasi data menurut variabel dan setiap responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diperiksa, membuat perhitungan yang diperlukan untuk mengatasi rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk memverifikasi teori adalah beberapa kegiatan bahwa terlibat dalam penyelidik namun, langkah terakhir belum selesai (Sodik, 2015). SPSS digunakan untuk memproses data yang diberikan responden. Berikut ini adalah prosedur pengolahan data desain penelitian:

##### *1. Editing*

Setelah responden menyelesaikan kuesioner, penulis akan meninjau jawaban untuk memastikan semuanya diselesaikan secara akurat. Jika ada pertanyaan belum terisi, penulis hendak mengirimkan ulang kuesioner ke responden bagi penyelesaian tambahan.

##### *2. Coding*

Proses transformasi data tekstual dalam bentuk huruf menjadi data numerik. Untuk memungkinkan pemrosesan dan analisis data selanjutnya lebih mudah, data yang diperoleh kemudian diberi kode berdasarkan penentuan peneliti. Saat menggunakan komputer untuk administrasi dan analisis data, ini adalah langkah penting yang harus diambil.

##### *3. Scoring*



Tujuan penilaian adalah untuk menentukan skor masing-masing responden dalam kaitannya dengan pertanyaan penulis.

#### 4. *Tabulating*

Data dimasukkan ke dalam tabel distribusi untuk membantu dalam analisis data dan pengambilan kesimpulan. Tanggapan terhadap survei menyediakan data, yang dimasukkan ke dalam perangkat lunak elektronik. Semuanya akan ditampilkan sebagai tabel dengan penjelasan yang diberikan melalui narasi. Metode dalam penelitian ini analisis data adalah:

##### 1. Analisis univariat

Penelitian atas variabel tunggal dilakukan dengan menggunakan analisis semacam ini. Statistik deskriptif digunakan dalam pemeriksaan penelitian deskriptif ini. Hasil perhitungan statistik ini selanjutnya akan berfungsi sebagai dasar untuk perhitungan tambahan (Sodik, 2015). Untuk mengkarakterisasi faktor independen (persepsi) dan variabel dependen (kepuasan pasien), analisis univariat dilakukan berisi penyelidikan ini untuk menggambarkan usia, jenis kelamin, edukasi, pekerjaan.

##### 2. Analisis bivariat

Analisis semacam ini meneliti hubungan antara dua variabel yang berbeda. Variabel pengaruh dan variabel yang terpengaruh adalah dua variabel utama (Sodik, 2015). Uji *chi square* adalah metode statistik yang diterapkan dalam penyelidikan ini. Uji *chi square* dipilih oleh peneliti karena dapat digunakan untuk mengukur kekuatan koneksi antara variabel tunggal nominal bahwa variabel nominal berbeda dan akan menguji hubungan antara dua variabel.



Dinyatakan bahwa jika nilai  $p$  kurang dari 0,05, ada hubungan antara kepuasan pasien dan persepsi.

#### **4.9 Etika Penelitian**

Kata "etika" bermula etimologinya dari Yunani, khususnya dari kata *ethos* dalam bentuk tunggal, bahwa dapat merujuk pada berbagai hal termasuk rumah bersama, padang rumput, istal, kebiasaan, konvensi, moral, disposisi, suasana hati, sikap, dan cara berpikir. Ta *etha*, yang berarti kebiasaan, adalah kata dalam bentuk jamak. Filsuf Yunani terkenal Aristoteles menggunakan istilah "etika" untuk merujuk pada filsafat moral, dan definisi terakhir ini berfungsi sebagai inspirasi untuk penciptaannya. Etika, kemudian, adalah studi tentang konvensi atau ilmu norma perilaku (Haryani & Setiyobroto, 2022).

Pada langkah awalnya, peneliti meminta izin kepala Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan untuk melakukan penelitian. Peneliti kemudian mengirimkan dokumen untuk sekretaris program studi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan setelah mendapat persetujuan etis pada dewan etik penelitian Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan dan mendapatkan otorisasi dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan. Penyelidik akan mengumpulkan data penelitian jika mereka memiliki izin penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan. Penjelasan tentang data dari penelitian yang direncanakan diberikan kepada responden potensial selama pelaksanaan pengamatan. Mereka diundang untuk terlibat dalam penelitian ini, tetapi mereka bebas untuk menolak dan menarik diri darinya kapan



saja. Kemudian peneliti memberikan lembar persetujuan informed consent yang dimana berisikan tentang persetujuan menjadi responden. Tujuan informed consent adalah agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian, mengetahui dampaknya.

Prinsip yang mendasari penerapan etika penelitian kesehatan adalah sebagai berikut:

1. *Respect for persons (other)*

Menghargai hak untuk menentukan nasib sendiri dan melindungi kelompok yang tergantung atau rentan dari pelecehan dan kerusakan adalah dua tujuan utamanya.

2. *Beneficience and Nonmaleficence*

Gagasan untuk berbuat baik, memaksimalkan keuntungan, dan meminimalkan bahaya

3. Prinsip etika keadilan (*Justice*)

Prinsip ini menyoroti bahwa, dalam hal keadilan distributif dan distribusi yang adil, setiap individu memiliki hak atas sejumlah uang tertentu (Haryani & Setiobroto, 2022).

Penelitian ini sudah lulus uji etik dengan kode etik No: 021/KEPK-SE/PE-DT/II/2024 dari komisi etik penelitian Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.



## **BAB 5**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

Penelitian mengenai hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 diteliti pada tanggal 21,22,23 dan 25 Maret 2024 di rumah sakit Santa Elisabeth Medan yang terletak di Jl. H. Misbah No.7, J A T I, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

Tahun 1922 Mgr. Mathias Brans, pemimpin misi OFMCap, ingin mengembangkan misi Katolik di Sumatera, khususnya dibidang pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan rencana tersebut, beliau meminta tenaga dari Belanda melalui Mgr. Petrus Hompan, yang akhirnya memilih kongregrasi FSE di Breda. pada awalnya para suster ini diundang untuk membantu melayani di rumah sakit pemerintah di Sumatera.

Pilihan ini dirasa sangat tepat sesuai dengan motto “Ketika Aku Sakit Kamu Melawat Aku (Matius 25:36). Didalam motto ini terkandung suatu kekayaan karunia dari allah yang terungkap dalam khasrisma FSE yakni : “Daya Kasih Kristus Yang Menyembuhkan Orang – Orang Kecil dan Menderita Sampai Rela Wafat Di Kayu Salib”. Hal ini sangat didukung karena suster FSE sudah berpengalaman dalam merawat orang sakit dan pelayanan kesehatan (rumah sakit).

Visi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan adalah Menjadi Tanda Kehadiran Allah di tengah dunia yang membuka tangan dan hati untuk



memberikan pelayanan kasih yang menyembuhkan orang – orang sakit dan menderita sesuai tuntutan zaman.

Misi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang aman dan berkualitas atas dasar kasih.
- b. Meningkatkan sumber daya manusia secara profesional untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas.
- c. Meningkatkan sarana dan prasarana memadai dengan tetap memperhatikan masyarakat lemah (Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan)

## **5.2 Hasil**

Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024. Penelitian ini dimulai bulan Maret 2024. Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 95 pasien rawat inap.

### **5.2.1 Karakteristik Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil karakteristik pasien rawat inap dirumah sakit santa Elisabeth medan tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Karakteristik Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	42	44,2
Perempuan	53	55,8
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>
<b>Umur</b>		
Masa remaja akhir (17-25)	13	13,7
Masa dewasa awal (26-35)	36	37,9
Masa dewasa akhir (36-45)	25	26,3
Masa lansia awal (46-55)	18	18,9
Masa lansia akhir (56-65)	3	3,2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>
<b>Pendidikan</b>		
SMP	9	9,5
SMA	36	37,9
Sarjana	37	38,9
SD	6	6,3
Mahasiswa	7	7,4
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	44	46,3
PNS	18	18,9
IRT	26	27,4
Tidak Bekerja	7	7,4
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Tabel 5.1 hasil penelitian diperoleh bahwa karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 53 orang (55.8%) dan minoritas pada jenis kelamin laki laki sebanyak 42 orang (44,2). Berdasarkan umur diperoleh hasil data yang tertinggi pada masa dewasa awal 26-35 sebanyak 36 orang (37.9%), masa dewasa akhir 36-45 sebanyak 25 orang (26,3%), masa lansia awal 46-55 sebanyak 18 (18.9%), masa remaja akhir 17-25 sebanyak 13 orang (13,7%) dan terendah dari masa lansia akhir 56-65 sebanyak 3 (3.2%).

Berdasarkan Pendidikan diperoleh hasil bahwa tertinggi adalah pada pendidikan Sarjana sebanyak 37 orang (38.9%), SMA sebanyak 36 orang



(37.9%), SMP sebanyak 9 orang (9.5%), Mahasiswa sebanyak 7 orang (7.4%) dan terendah pada tingkat SD 6 orang (6.3%). Berdasarkan pekerjaan yang tertinggi adalah Wiraswasta sebanyak 44 orang (46.3%), IRT sebanyak 26 orang (27,4%), PNS 18 orang (18.9%) dan terendah tidak bekerja sebanyak 7 orang (9.5%).

### **5.2.2 Persepsi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

#### **Tahun 2024**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil Persepsi pasien rawat inap dirumah sakit santa Elisabeth medan yang dikategorikan atas dua yaitu baik dan kurang yang dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 5.2.1 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Persepsi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Pertanyaan persepsi	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Kualitas Pelayanan</b>												
Ramah, cepat, tepat dan teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.	3	3.2	57	60.0	26	27.4	9	9.5	0	0	95	100
Memberikan pelayanan terbaik	1	1.1	57	60.0	34	35.8	3	3.2	0	0	95	100
Ketrampilan dan pengetahuan yang baik.	1	1.1	67	70.5	23	24.2	4	4.2	0	0	95	100
Memberikan informasi secara cepat dan mudah dimengerti.	0	0	50	52.8	35	36.8	10	10.5	0	0	95	100
Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki	2	2.1	55	57.9	38	40.0	0	0	0	0	95	100



rumah sakit sangat modern.	0	0	56	58.9	37	38.9	2	2.1	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Kenyamanan fasilitas merasa nyaman	0	0	27	28.4	40	42.1	28	29.5	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Memiliki kesesuaian harga dengan kualitas produk	0	0	36	37.9	21	22.1	37	38.9	1	1.1	<b>95</b>	<b>100</b>

**Tabel 5.2.2 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Persepsi Indikator Biaya Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Pertanyaan persepsi	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Biaya</b>												
Memiliki kesesuaian harga produk dengan manfaat yang didapat	0	0	36	37.9	21	22.1	37	38.9	1	1.1	<b>95</b>	<b>100</b>
Mampu bersaing dengan harga produk	0	0	18	18.9	66	69.5	11	11.6	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Memiliki harga yang terjangkau	2	2.1	25	26.3	39	41.1	29	30.5	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Memiliki kesesuaian harga dengan kualitas produk	0	0	27	28.4	40	42.1	28	29.5	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>

**Tabel 5.2.3 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Persepsi Indikator Lokasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Pertanyaan persepsi	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Lokasi</b>												
Memiliki lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi	0	0	22	23.2	3	3.2	60	63.2	10	10.	<b>95</b>	<b>100</b>



umum	0	0	26	27.4	10	10.5	59	62.1	0	0	95	100
Lokasi dekat dengan perumahan warga	0	0	26	27.4	10	10.5	59	62.1	0	0	95	100
Memiliki lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dan mudah ditemukan	0	0	62	65.3	22	23.2	11	11.6	0	0	95	100
Memiliki tempat yang cukup luas untuk pasiennya	0	0	78	82.1	11	11.6	6	6.3	0	0	95	100
Memiliki tempat parkir yang nyaman/luas	0	0	34	35.8	45	47.4	16	16.8	0	0	95	100

**Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Persepsi Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Persepsi	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Baik	63	66.3
Kurang	32	33.7
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Persepsi berada pada kategori baik 63 orang (66.3%) dan kurang 32 orang (33.7%).

### **5.2.3 Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit santa elisabeth medan yang dikategorikan atas dua yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.3.1 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**



Pertanyaan Kepuasan	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Kehandalan/Reliability</b>												
Prosedur pendaftaran rawat inap sangat mudah dan tidak berbelit-belit	0	0	65	68.4	20	21.1	10	10.5	0	0	95	100
Memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat	0	0	58	61.1	25	26.3	12	12.6	0	0	95	100
Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan	0	0	54	56.8	27	28.4	14	14.7	0	0	95	100

**Tabel 5.3.2 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Kepuasan Pasien Indikator Daya Tanggap Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Pertanyaan Kepuasan	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Daya tanggap/ Responsiveness yang mengacu pada kecepatan prosedur pelayanan pasien</b>												
Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	0	0	66	69.5	19	20.0	10	10.5	0	0	95	100
Bagian pendaftaran melayani dengan cepat	1	1.1	59	62.1	12	12.6	23	24.2	0	0	95	100
Bagian Admiting service melayani dengan cepat	1	1.1	50	52.6	23	24.2	21	22.1	0	0	95	100
Petugas Admiting Service tanggap dalam membantu pasien yang datang	1	1.1	55	57.9	17	17.9	22	23.2	0	0	95	100

**Tabel 5.3.3 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Kepuasan Pasien Indikator Jaminan Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Pertanyaan Kepuasan	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Jaminan /Assurance</b>												



Memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya	1	1.1	54	56.8	35	36.8	5	5.3	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Suasana aman dan tentram di lingkungan rumah sakit	1	1.1	29	30.5	65	68.4	0	0	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dengan Pasien	0	0	28	29.5	48	50.5	19	20.0	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan	0	0	66	69.5	26	27.4	3	3.2	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0	31	32.6	48	50.5	16	16.8	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Petugas Admiting service selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0	43	45.3	39	41.1	13	13.7	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Petugas pendaftaran memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih	0	0	62	65.3	7	7.4	20	21.1	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang	0	0	16	16.8	1	1.1	65	68.4	13	13.	<b>95</b>	<b>100</b>
Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi	0	0	24	25.3	69	72.6	2	2.1	0	0	<b>95</b>	<b>100</b>
Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada	0	0	15	15.8	0	0	65	68.4	15	15.	<b>95</b>	<b>100</b>



akhir pelayanan

**Tabel 5.3.4 Frekuensi Dan Presentase Item Pertanyaan Kepuasan Pasien Indikator Faktor Fisik Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Prtanyaan Kepuasan	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Faktor fisik / Tangible</b>												
Ruang rawat inap dalam keadaan bersih	0	0	90	94.7	5	5.3	0	0	0	0	95	100
Ruang tunggu Admiting Service dalam keadaan bersih	0	0	92	96.8	3	3.2	0	0	0	0	95	100
Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi	0	0	40	42.1	14	14.7	40	42.1	1	1.1	95	100
Jumlah tempat duduk di ruang rawat inap mencukupi	0	0	86	90.5	3	3.2	6	6.3	0	0	95	100
Petugas berpenampilan bersih dan rapi	0	0	90	94.7	4	4.2	1	1.1	0	0	95	100

**Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Kepuasan Pasien	Frekuensi(F)	Presentase(%)
Puas	60	63,2
Tidak Puas	35	36,8
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 5.3 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap pada kategori puas sebanyak 60 orang (63.2%) dan kategori tidak puas sebanyak 35 orang (36.8%).

**5.2.4 Hasil Tabulasi Silang Antara Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil tabulasi silang antara hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 yang dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.4. Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Persepsi	Kepuasan Pasien						P-Value
	Puas		Tidak puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Baik	45	71.4	18	28.6	63	100.0	
Kurang	15	46.9	17	53.1	32	100.0	0,034

Berdasarkan tabel 5.4 diperoleh hasil analisis Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh ada sebanyak 45 orang dari 63 orang persepsi baik kepuasan pasien yang puas dan 18 orang dari 63 orang yang tidak puas. Sedangkan ada sebanyak 15 dari 32 orang persepsi yang kurang kepuasan pasien yang puas dan 17 orang dari 32 orang tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh p-value 0.034 ( $p<0,05$ ) sehingga disimpulkan ada Hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024



### **5.3 Pembahasan**

#### **5.3.1 Persepsi Pasien Rawat Inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan**

##### **Tahun 2024**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 mengenai Persepsi Pasien rawat inap yang dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner yang dikategorikan dengan Baik dan kurang menunjukkan hasil bahwa persepsi pasien rawat inap berada pada kategori Baik sebanyak 63 (66.3%) karena responden telah memahami dan mengetahui tentang pelayanan pasien rawat inap dirumah sakit santa Elisabeth medan. Seperti yang telah diketahui tentang kualitas pelayanan yang sudah baik didapat oleh pasien tersebut, biaya yang standar dan sudah sesuai pelayanan yang didapat selama menjadi pasien rawat inap dan Lokasi yang mudah ditemukan. Selain daripada itu persepsi pasien pada kategori baik dapat disebabkan karena faktor kualitas pelayanan, biaya dan lokasi. Umumnya pasien yang yang memiliki persepsi yang baik cenderung sudah merasa puas dalam pelayanan dirumah sakit tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien yang bernilai 67 (72,8%) responden Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Advent Manado hasil sebagian besar persepsi pasien baik. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Rumah sakit Advent Manado memberikan pelayanan dengan baik. Adapun faktor yang mendukung petugas memberikan pelayanan dengan baik adalah karena fasilitas, biaya, lokasi dan jumlah SDM dalam persepsi yang sesuai dengan kebutuhan pasien yang datang berobat (Rengkuan et al., 2020).



Menurut (Damayanti, 2020) Persepsi merupakan perlakuan yang melibatkan penafsiran dengan proses pemikiran didengar, dilihat, dibaca dan dialami, sehingga dapat mempengaruhi percakapan, tingkah laku, serta perasaan seseorang. Persepsi yang negatif tidak akan mempengaruhi rasa puas seseorang dalam bentuk sikap dan perlakunya terhadap pelayanan kesehatan, begitu juga sebaliknya persepsi positif akan ditunjukkan melalui kinerjanya. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, lokasi dan biaya. Persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan tidak lepas dari indikatornya yaitu dimensi mutu pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di rumah sakit santa Elisabeth medan, dapat disimpulkan bahwasanya banyak sebagai besar yang menyatakan persepsi baik dalam biaya, hal tersebut disebabkan dikarenakan biaya yang baik dan sesuai pelayanan yang diberikan dan kondisi lokasi yang mudah diakses oleh transportasi umum sehingga persepsi baik dalam lokasi dan biaya pada pasien rawat inap.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024 mengenai persepsi masih ada yang berada pada kategori kurang sebanyak 32 orang (33.7%). Hal tersebut dikarenakan mereka masih ada yang belum mengetahui tentang kualitas pelayanan, biaya, lokasi di rumah sakit santa Elisabeth medan. Disebabkan oleh faktor biaya ada beberapa pasien yang menganggap biaya tersebut sangat mahal dan tidak sesuai pelayanan yang didapatkan. Pada saat proses pendaftaran petugas pendaftaran perlu



menekankan kembali kepada pasien untuk selalu membaca peraturan dan biaya pengeluaran pasien umum untuk mendapatkan pelayanan dirumah sakit santa Elisabeth medan.

Hasil penelitian (Sari et al., 2018) mengenai persepsi bahwa persepsi pasien responden dalam kategori kurang sebanyak 41 (43,5%) di RS Tk.III Baladhika Husada Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RS Tk.III Baladhika Husada Jember yang memiliki beberapa persepsi pasien dalam kategori kurang. Persepsi yang berbeda- beda disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya dari segi lokasi dan biaya rumah sakit karena beberapa sebagian besar menyatakan lokasi yang tidak mudah diakses dengan transportasi umum dan tidak dekat dari perumahan dan biaya yang tidak standar dan tidak sesuai pelayanan yang mereka dapatkan.

Menurut (Gilson, 2018) Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi lokasi rumah sakit. Persepsi pasien terhadap Lokasi merupakan faktor yang sangat penting sehingga pasien ingin berobat di rumah sakit ketika sakit mengungkapkan bahwa semakin jauh jarak pusat pelayanan kesehatan atau rumah sakit dari tempat tinggal masyarakat akan menurunkan permintaan terhadap pelayanan kesehatan, persepsi perlakuan yang melibatkan penafsiran dengan proses pemikiran didengar, dilihat, dibaca dan dialami, sehingga dapat mempengaruhi percakapan, tingkah laku, serta perasaan seseorang. Persepsi yang negatif tidak akan mempengaruhi rasa puas seseorang dalam bentuk sikap dan perlakunya terhadap pelayanan kesehatan, begitu juga sebaliknya persepsi positif akan ditunjukkan melalui kinerjanya.



Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di rumah sakit santa Elisabeth Medan, dapat disimpulkan bahwasanya ada sebagian besar yang menyatakan persepsi kurang dalam biaya dikarenakan biaya yang kurang dan kondisi lokasi yang tidak mudah diakses oleh transportasi umum dan jauh dari keramaian warga sehingga persepsi kurang dalam lokasi dan biaya pada pasien rawat inap.

Menurut Negara Turkey menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah dari sekitar 66% tingkat persepsi tidak memuaskan mengenai pelayanan kesehatan dan lokasi nya sangat jauh untuk dijangkau dan harapan pasien dalam berobat tersebut mendapatkan pelayanan yang bagus. Responden yang sepenuhnya puas dengan kualitas layanan dan hasil pengobatan adalah 42,4% dan 18,8%, yang jauh lebih rendah dibandingkan tingkat kepuasan di layanan kesehatan. Persepsi kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan juga merupakan nilai kepuasaan pasien yang signifikan, berberapa peningkatan alam interaksi dan komunikasi dokter-pasien direkomendasikan untuk memberdayakan pasien untuk berpartisipasi dalam mengelola perawatan dan kesehatan mereka secara keseluruhan (WHO, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang terdahulu menunjukkan bahwa frekuensi persepsi di Negara Banglades yaitu 69% pasien yang menyatakan baik dan 31% mengatakan cukup baik. Hal ini dimungkinkan karena sejumlah faktor lain, termasuk usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, lingkungan, dan kualitas layanan, juga dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan. Subjektif di alam, persepsi dibentuk oleh pikiran dan lingkungan di mana seseorang hidup (Sultana, 2018).

**5.3.2 Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024 mengenai kepuasan pasien yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dikategorikan dengan puas dan tidak puas menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien rawat inap pada kategori puas sebanyak 60 orang (63.2%). Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024, bahwa paling banyak tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas.

Hal tersebut dikarenakan kepuasaan pasien rawat inap yang merupakan perasan puas terhadap pelayanan yang diberikan, mulai dari pasien sampai di tempat pendaftaran rawat inap, melakukan proses pendaftaran sampai dengan pasien selesai mendaftar sampai menuju ruangan rawat inap yang dituju pasien. Selain itu, petugas juga mampu memberikan kesempatan kepada Pasien Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan untuk bertanya terkait kebutuhan proses pendaftaran Rawat inap. Apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan keinginan atau harapan pasien tersebut maka tingkat kepuasan pasien akan lebih meningkat lagi.

Hasil penelitian (Wati et al., 2020) di RSD Idaman Banjarbaru menunjukkan bahwa kepuasan pasien didapat sebagian besar puas sebesar 72 responden (78,3%) di ruang rawat inap menunjukkan bahwa pasien merasa puas hal tersebut dikarenakan kebersihan lingkungan dan halaman rumah sakit dan fasilitas alat- alat kesehatan yang lengkap, petugasnya memiliki rasa empati dan ramah.



Menurut (Wulandari et al., 2020) kepuasan berawal dari apa yang dirasakan atau dipersepsikan pasien atau keluarga terdekat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan juga akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pasien, ada perhatian terhadap keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien, sehingga terjadi keseimbangan antara rasa puas dengan jerih payah yang dialami untuk memperoleh kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di rumah sakit Santa Elisabeth medan, dapat disimpulkan bahwasanya beberapa sebagian besar yang merasa puas dalam kualitas pelayanan dikarenakan kualitas pelayanan yang sudah baik dan kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien pada saat pasien menyampaikan keluhan pasien pada petugas pendaftaran rawat inap.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 mengenai kepuasan pasien bahwa masih ada pasien tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit dengan kategori tidak puas sebanyak 35 orang (36.8%). Hal tersebut dikarenakan petugas pendaftaran jarang mengucapkan terimakasih kepada pasien pada akhir pelayanan. Menurut pasien dengan teknik komunikasi memberikan salam kepada pasien akan meningkatkan kepuasan pasien saat berobat.

Hasil penelitian (Hidayatullah, 2020) Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso menunjukkan bahwa dari 30 responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 7 (23.3%) diruang rawat inap. Hal tersebut dikarenakan petugas pada saat berkomunikasi dengan pasien menunjukkan ekspresi wajah tidak senyum



yang wajar dan petugas menggunakan bahasa yang tidak mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi, petugas kesehatan menyampaikan pesan yang tidak ringkas dan tergesa - gesa saat berkomunikasi dan petugas kesehatan mengakhiri wawancara atau komunikasi dengan cara yang tidak baik.

Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Dwidiyanti, 2020) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Petugas kesehatan yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi serta citra rumah sakit.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien yaitu faktor yang ditemukan pada pelaku persepsi (*perceivers*), faktor yang ditemukan pada objek atau target yang berpengalaman, dan faktor lingkungan di mana persepsi dilakukan (Heri & Misniari, 2019), persepsi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien.

Kepuasan pasien salah satunya dipengaruhi oleh persepsi pasien, Kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin tinggi persepsi pasien, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Perlu adanya pemberian komunikasi yang baik yang harus pasien rasakan dengan meminimalkan komunikasi petugas terhadap pasien untuk mendapatkan pelayanan di rawat inap dan meningkatkan kesadaran satu sama lain dan untuk lebih saling memperhatikan akan pentingnya



akan persepsi di rawat inap yang diberikan kepada pasiennya sehingga pasien pun merasa puas.

Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan di rumah sakit rujukan di wilayah barat Negara Amhara, Etiopia menunjukkan bahwa 68,7% pasien yang menjalani operasi di wilayah studi merasa puas dengan layanan bedah dan tidak puas 31,3% layanan bedah. Hal ini sebagian dapat dijelaskan karena pasien lanjut usia lebih terbiasa dengan proses pengobatan dan lebih sadar akan potensi kelemahan sistem pemberian layanan kesehatan, yang mungkin menjadi penyebab utama dan meningkatkan ekspektasi (Alemu et al., 2023)

Berdasarkan hasil penelitian yang terdahulu menunjukkan bahwa frekuensi kepuasan di Negara Incheon, Republik Korea yaitu perempuan kepuasan 90% dan laki-laki melaporkan kepuasan 10%. Secara khusus, perempuan lebih puas dalam hal item survei berikut: “pengurangan kecemasan dengan terapi pemanasan,” “menangani masalah secara lebih efektif melalui terapi pemanasan,” dan “niat untuk kembali menggunakan terapi pemanasan.” Oleh karena itu, terapi pemanasan dapat dianggap sebagai intervensi keperawatan yang efektif bagi wanita yang menjalani sistoskopi karena dapat memberikan stabilitas psikologis dan relaksasi fisik, sehingga mengurangi kecemasan dan ketidaknyamanan. Alasan yang masuk akal untuk hasil ini mungkin karena perempuan cenderung lebih menyukai terapi pemanasan dibandingkan laki-laki.

**5.3.3 Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Hasil uji statistik chi-square tentang hubungan persepsi dengan kepuasan pasien dirumah sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa dari 95 responden, diperoleh nilai  $p$ -value = 0.034 (nilai  $p$ <0,05. Ada hubungan persepsi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Dimana mayoritas responden dengan Persepsi baik memiliki tingkat kepuasan pasien merasa puas dan persepsi kurang dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas. Hal ini dapat dilihat dari pasien yang merasa puas dengan petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi. Selain itu responden juga merasa puas terhadap penampilan dari petugas pendaftaran pada saat melayani pasien.

Dari 45 responden Dirumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang mengalami persepsi baik namun merasa puas, hal ini disebabkan karena responden merasakan adanya suasana aman dan tenram dilingkungan rumah sakit, petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi dan produk pada rumah sakit memiliki kesesuaian harga produk dengan manfaat yang didapat, memiliki lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dan mudah ditemukan selain itu pasien juga merasa puas karena petugas admitting service atau pendaftaran rawat inap melayani dengan sopan dan ramah.

Namun dari 18 responden Dirumah Sakit Santa Elisabeth Medan beberapa responden mengalami persepsi baik namun merasa tidak puas. Hal ini disebabkan karena poses pendaftaran rawat inap sangat mudah dan tidak berbelit belit,



petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran den petugas handal dan tepat. Menurut pasien hal tersebut juga dapat memberikan kesan atau kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari 15 responden Dirumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang mengalami persepsi kurang namun merasa puas hal ini disebabkan karena petugas pendaftaran memiliki komunikasi yang baik selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien dan petugas mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan.

Namun dari 17 responden Dirumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang mengalami persepsi kurang namun merasa tidak puas. Hal ini disebabkan karena memiliki lokasi yang dilalui atau tidak mudah dijangkau sarana transportasi umum dan jauh dari perumahan warga dan memiliki biaya yang tidak terjangkau.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Wati et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan persepsi dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru dengan  $p-value=0,000<0,05$ . Dikarenakan masih ada beberapa tenaga kesehatan di RSD Idaman Banjarbaru belum menerapkan 5S (senyum, salam, sapa dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien. Diharapkan petugas kesehatan dapat meningkatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik, dengan cara ikut serta dalam kegiatan penyegaran melalui pelatihan yang terkait dengan komunikasi baik verbal maupun non verbal sehingga terbinanya hubungan saling percaya di antara petugas-pasien



Hasil penelitian (Ehsan, 2019). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas 1 demak  $p$ -value ( $=0,002$ )  $<$  ( $=0,05$ ). Karena persepsi pasien dengan kepuasan pasien tentang kehandalan, harus memperhatikan kehandalan petugas agar Pasien selalu merasa puas, senang dengan pelayanan yang telah diberikan petugas.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa 68,7% pasien yang menjalani operasi di wilayah studi Etiopia merasa puas dan baik dengan layanan bedah dan tidak puas dan kurang baik 31,3% layanan bedah, hubungan persepsi dengan kepuasan pasien dengan nilai dengan hasil uji *Chi-square* di 95% diperoleh value ( $p < 0,05$ ). Menurut penelitian ini, prevalens rasio (RP) adalah 2,73 dengan interval kepercayaan 1,03-2,99. menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan 2,73 kali lebih tinggi dari tingkat kepuasan yang baik, menunjukkan persepsi yang buruk berhubungan. Hal ini sebagian dapat dijelaskan karena pasien lanjut usia lebih terbiasa dengan proses pengobatan dan lebih sadar akan potensi kelemahan sistem pemberian layanan kesehatan, yang mungkin menjadi penyebab utama dan meningkatkan ekspektasi signifikan dengan kepuasan pasien dengan persepsi layanan bedah (Alemu et al., 2023)

Ada beberapa faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya, kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), *serviceability*, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), *Durability* (daya tahan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2013).



Jika persepsi baik maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diperoleh dari terciptanya suasana aman dan tenram di lingkungan rumah sakit, penampilan petugas pendaftaran yang rapi dan sopan dan pasien merasa puas bila harapan terpenuhi sehingga dalam menciptakan kepuasan pasien harus berkualitas karena kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran biaya yang terjangkau bagi pasien. Selain itu salah satu bukti fisik menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan pasien yaitu terpenuhinya segela perlengkapan peralatan dan sarana prasarana lain lain. Dengan demikian maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut peraturan menteri keuangan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2023 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta Pada Kementerian Kesehatan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Keuangan Republik Indonesia. Tarif layanan berdasarkan kelas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibedakan berdasarkan kelas III, kelas II, kelas I, dan kelas VIP :

1. Tarif kelas III dikenakan kepada pasien umum paling tinggi 90% (sembilan puluh persen) dari tarif kelas II : 225.000 sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
2. Tarif kelas I dikenakan kepada pasien umum paling tinggi 125% (seratus dua puluh lima persen) dari tarif kelas II : 312.000 sebagaimana dimaksud pada ayat (3)



3. Tarif kelas VIP dikenakan kepada pasien umum paling rendah 125% (seratus dua puluh lima persen) dari tarif kelas II: 312.000.
4. Tarif Kelas II dikenakan kepada pasien umum : 250.000

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Pada bagian akhir penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa simpulan yang dapat diambil yang didasarkan pada temuan hasil penelitian. Secara umum peneliti menyimpulkan bahwa Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Secara lebih khusus peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 diperoleh bahwa mayoritas persepsi baik sebanyak 63 orang (66.3%).
2. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 diperoleh bahwa mayoritas kepuasan pasien sebanyak 60 orang (63.2%).
3. Ada hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth medan tahun 2024 dengan dengan uji statistik chi square didapatkan p-value = 0.034

#### **6.2.Saran**

1. Bagi institusi pendidikan

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menjadi sebagai sumber informasi mengenai hubungan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap.

2. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menjadi saran di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan agar meningkatkan lagi tentang persepsi dengan



kepuasan pasien dilakukan dengan baik dalam memberikan pelayanan pada pasien.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat mengembangkan penelitian kepuasan pasien berdasarkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selain dari faktor persepsi. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti kepuasan mungkin dapat mengambil judul terkait hubungan persepsi dengan kepuasan petugas tentang rekam medis elektronik.

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

**DAFTAR PUSTAKA**

Adipramita, V., & Cempena, & I. B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Perhiasan Emas Lancar Jaya Sekaran Lamongan. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(1), 80–90. <https://doi.org/10.30996/jem17.v4i1.2916>

Alemu, M. E., Worku, P. Z., & Berhie, A. Y. (2023). Artikel Penelitian Kepuasan pasien dan faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan bedah pada pasien yang menjalani operasi di rumah sakit rujukan di wilayah barat Negara Bagian Amhara, Etiopia Mekides. *Universitas Gondar, Gondar, Ethiopia*, 9.

Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>

Ariza, W., Adenan, & Musafaah. (2016). Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2), 45–50.

Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.

Damayanti. (2020). *Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung*. 3, 145–153.

Dwidiyanti. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>

Ekasari, R., & Putri, T. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *IQTISHADEquity*



*Jurnal MANAJEMEN*, 3(2), 266. <https://doi.org/10.51804/iej.v3i2.937>

Evyanto, W. (2022). Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Batam Auto Teknikarya. *Article*, 4(6), 1–10.

Ehsan. (2019). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/16038>

Fauzy, A. (2019). Metode Sampling. In *Universitas Terbuka* (Vol. 9, Issue 1).

Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>

Gilson, M. (2018). Gambaran Persepsi Pasien Instalasi Rawat Inap Mengenai Brand Equity Rumah Sakit Tingkat Iii Baladhika Husada Jember Tahun 2018. *Ikesma*, 14(2), 83. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v14i2.8366>

Haryani, W., & Setiyobroto, I. S. I. (2022). Modul Etika Penelitian. In *Modul Etika Penelitian*, Jakarta selatan.

Helmalia, S. M., Rohayani, L., Setiawati, Oyoh, & Inayah, I. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap. *Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi, Indonesia*, 2(1), 34–43.

Heri, H., & Misniari. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk). *REVITALISASI: Jurnal Ilmu ...*, x(x), 53–67.

Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.

Mahfoedz, I. (2018). Metodologi Penelitian, Kuantitatif dan Kualitatif. revisi. In *Yogyakarta: Fitramaya* (Issue April 2023).

Marzuq, N. H., & Andriani, & H. (2022). *Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. 6, 13995–14008.

Musaddik, D. Al. (2019). Kuesioner Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Java Market



Yogyakarta. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2.

Na, D. E. C., & Hipertensiva, C. (2020). *metodologi penelitian*.

Nasution, R. N., Syaleh, H., & Sari, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tentara Bukittinggi. *Panorama* ..., Vol. 2.

Nisa, A. H., Hasna, H., Yarni, L., Islam, U., Sjech, N., & Djambek, M. D. (2023). *Persepsi*. 2(4), 213–226.

Rachmawati, R. (2014). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (Sebuah kajian terhadap bisnis makanan). *Teknobuga*, 1(1), 66–79.

Rengkuan, S. R., Tilaar, C., & Kandou, G. D. (2020). Hubungan Antara Persepsi Pasien Umum tentang Bauran Pemasaran Jasa dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RS Advent Manado Correlation between General Patient Perception of Services Marketing Mix with Patients Loyalty in the Outpatient Unit in R. *Jikmu*, 5(1), 8–20.

Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54. <https://doi.org/10.29406/jkmk.v8i2.2624>

Sahir, S. H. (2022). *Buku Metodologi Penelitian*.

Sari, F. P. (2018). *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk.Iv Madiun Tahun 2018* Oleh.

Sari, D. N., Sandra, C., & Utami, S. (2018). Gambaran Persepsi Pasien Instalasi Rawat Inap Mengenai Brand Equity Rumah Sakit Tingkat Iii Baladhika Husada Jember Tahun 2018. *Ikesma*, 14(2), 83. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v14i2.8366>

Satriana, M., Buhari, M. R., Makmun, M., Maghfirah, F., Haryani, W., Wahyuningsih, T., Wardana, H., Sagita, A. D. N., Oktamarina, L., & Bakar, A. A. (2021). Persepsi Guru PAUD terhadap Pembelajaran Online: Fenomena Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(1), 362–373. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i1.1353>

Sihombing, V. eskana. (2023). *Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023*.



Sodik, S. S. & M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Perusahaan Teori dan Praktik* (Issue January).

Sultana, J. (2018). Patients' Perception and Satisfaction on Model Pharmacies in Dhaka City, Bangladesh. *Bangladesh Pharmaceutical Journal*, 21(1), 47–54. <https://doi.org/10.3329/bpj.v21i1.37906>

Syahza, A. (2021). *Buku Metodologi Penelitian* (Issue September).

Walgito, B. (2015). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.

Wati, D. C., Riza Yeni, & Rizalm Achmad. (2020). Hubungan Persepsi Pasien pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. *EPRints Uniska*, 1–5.

WHO. (2021). *Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey*.

Wulandari, A., Adenan, & Musafaah. (2020). Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2), 45–50. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/2749>

Yanuarti, R., & Febriawati, H., & Angraini, W., & Pratiwi, B. A., & & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>

Yanuarti, R., Oktavidianti, E., Febriawati, H., & Oktarianita. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>

Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>



L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

**INFORMED CONSENT**

(Persetujuan menjadi partisipasi)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis kelamin :

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai studi kasus yang akan dilakukan oleh Sanggriani Mairanda Nainggolan dengan judul “Hubungan persepsi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 ”. Saya memutuskan setuju untuk ikut partisipasi pada studi kasus ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama studi kasus ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Medan, 2024

Penulis

Responden

**KUESIONER****KEPUASAAN PASIEN DAN PERSEPSI DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN 2024****A. Karakteristik Responden**

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis kelamin :

Pendidikan : SMP   
SMA Sarjana   
Lain lain Mahasiswa Pekerjaan : Wiraswasta PNS Ibu Rumah Tangga **Keterangan :****5 = Sangat Setuju ( SS )****4 = Setuju ( S )****3 = Ragu Ragu ( RR )****2 = Tidak Setuju ( TS )****1 = Sangat Tidak Setuju ( STS )****Pilih lah salah satu jawaban berikut:****B. Kepuasaan pasien**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Kehandalan/Reliability</b>						
1	Prosedur pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat mudah dan tidak berbelit-belit					
2	Petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat					
3	Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan					
<b>Daya tanggap/ Responsiveness yang mengacu pada kecepatan prosedur pelayanan pasien</b>						
4	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					
5	Bagian pendaftaran melayani dengan cepat					



6	Bagian Admiting service melayani dengan cepat					
7	Petugas Admiting Service tanggap dalam membantu pasien yang datang					
<b>Jaminan /Assurance</b>						
8	Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya					
9	Terciptanya suasana aman dan tenram di lingkungan rumah sakit					
10	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dengan Pasien					
11	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan					
12	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien					
13	Petugas Admiting service selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien					
14	Petugas pendaftaran memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih –pilih					
15	Petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang					
16	Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi					
17	Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan					
<b>Faktor fisik / Tangible</b>						
18	Ruang rawat inap dalam keadaan bersih					
19	Ruang tunggu Admiting Service dalam keadaan bersih					
20	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi					
21	Jumlah tempat duduk di ruang rawat inap mencukupi					
22	Petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi					

### C. Persepsi

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	S	RR	TS	STS	
<b>Kualitas Pelayanan</b>							
1	Petugas kesehatan selalu ramah, cepat, tepat dan teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.						
2	Saya yakin rumah sakit santa Elisabeth medan merupakan rumah sakit yang selalu						



	memberikan pelayanan terbaik					
3	Pegawai rumah sakit memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang baik.					
4	Pegawai rumah sakit ramah dalam memberikan informasi secara cepat dan mudah dimengerti.					
5	Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki rumah sakit sangat modern.					
6	Kenyamanan fasilitas yang diberikan rumah sakit membuat saya merasa nyaman					
<b>Biaya</b>						
7	Saya merasa produk pada rumah sakit santa Elisabeth medan memiliki kesesuaian harga produk dengan manfaat yang didapat					
8	Saya merasa produk pada rumah sakit santa Elisabeth medan mampu bersaing dengan harga produk pada rumah sakit yang lain					
9	Saya merasa rumah sakit santa Elisabeth medan memiliki harga yang terjangkau					
10	Saya merasa rumah sakit santa Elisabeth medan memiliki kesesuaian harga dengan kualitas produk					
<b>Lokasi</b>						
1	Rumah sakit santa Elisabeth medan memiliki lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum					
2	Lokasi rumah sakit santa Elisabeth medan yang dekat dengan perumahan warga					
3	Rumah sakit santa Elisabeth medan memiliki lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dan mudah ditemukan					
4	Rumah sakit santa Elisabeth medan memiliki tempat yang cukup luas untuk pasiennya					
5	Rumah sakit santa Elisabeth medan memiliki tempat parkir yang nyaman/luas					

**DATA SPSS****Statistics**

		Jenis_Kelam		pendidika	
		Nama	Umur	in	n
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0
	Mean		2.60	1.56	2.64
	Median		2.00	2.00	3.00
	Minimum		1	1	1
	Maximum		5	2	5

**Nama**

Valid	Ny.A	Frequency	Percent	Cumulative Percent	
				Valid Percent	Percent
	Ny.B	1	1.1	1.1	4.2
	Ny.D	1	1.1	1.1	5.3
	Ny.E	2	2.1	2.1	7.4
	Ny.H	4	4.2	4.2	11.6
	Ny.I	5	5.3	5.3	16.8
	Ny.J	1	1.1	1.1	17.9
	Ny.K	2	2.1	2.1	20.0
	Ny.L	2	2.1	2.1	22.1
	Ny.M	10	10.5	10.5	32.6
	Ny.N	5	5.3	5.3	37.9
	Ny.R	4	4.2	4.2	42.1
	Ny.S	6	6.3	6.3	48.4
	Ny.T	4	4.2	4.2	52.6
	Ny.T. S	1	1.1	1.1	53.7
	Ny.V	1	1.1	1.1	54.7
	Ny.Y	1	1.1	1.1	55.8
	Tn.A	3	3.2	3.2	58.9
	Tn.B	1	1.1	1.1	60.0
	Tn.C	1	1.1	1.1	61.1
	Tn.D	3	3.2	3.2	64.2
	Tn.E	3	3.2	3.2	67.4
	Tn.F	1	1.1	1.1	68.4



TN.F	1	1.1	1.1	69.5
Tn.G	2	2.1	2.1	71.6
Tn.H	3	3.2	3.2	74.7
Tn.I	2	2.1	2.1	76.8
Tn.J	1	1.1	1.1	77.9
Tn.K	1	1.1	1.1	78.9
Tn.M	3	3.2	3.2	82.1
Tn.P	2	2.1	2.1	84.2
Tn.R	2	2.1	2.1	86.3
Tn.S	8	8.4	8.4	94.7
Tn.T	2	2.1	2.1	96.8
Tn.W	1	1.1	1.1	97.9
Tn.Y	2	2.1	2.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

**Statistics**

N		Jenis_Kela					
		umur	min	pendidikan	pekerjaan	Persepsi	Kepuasan
Valid	95	95	95	86	95	95	95
Missing	0	0	0	9	0	0	0

**Umur**

Valid		Frequency	Percent	Cumulati	
				Valid	Percent
Valid	Masa remaja akhir 17-25	13	13.7	13.7	13.7
	Masa dewasa awal 26-35	36	37.9	37.9	51.6
	Masa dewasa akhir 36-45	25	26.3	26.3	77.9
	Masa lansia awal 46-55	18	18.9	18.9	96.8
	Masa lansia akhir 56-65	3	3.2	3.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

**Jenis\_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	42	44.2	44.2	44.2
	Perempuan	53	55.8	55.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	9	9.5	9.5
	SMA	36	37.9	37.9
	Sarjana	37	38.9	38.9
	SD	6	6.3	6.3
	Mahasiswa	7	7.4	7.4
	Total	95	100.0	100.0

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	44	46.3	46.3
	PNS	18	18.9	18.9
	IRT	26	27.4	27.4
	Tidak bekerja	7	7.4	7.4
	Total	95	100.0	100.0

**Persepsi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	63	66.3	66.3
	Kurang baik	32	33.7	33.7
	Total	95	100.0	100.0

**P1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative
				Percent
Valid	Tidak Setuju	9	5.3	9.5
	Ragu-Ragu	26	15.4	36.8
	Setuju	57	33.7	96.8
	Sangat Setuju	3	1.8	100.0
	Total	95	56.2	100.0

**P2**

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative
			Percent	Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	3.2
	Ragu-Ragu	34	20.1	35.8
	Setuju	57	33.7	60.0
	Sangat Setuju	1	.6	1.1
	Total	95	56.2	100.0

**P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	2.4	4.2	4.2
	Ragu-Ragu	23	13.6	24.2	28.4
	Setuju	67	39.6	70.5	98.9
	Sangat	1	.6	1.1	100.0
	Setuju				
	Total	95	56.2	100.0	

**P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	5.9	10.5	10.5
	Ragu-Ragu	35	20.7	36.8	47.4
	Setuju	50	29.6	52.6	100.0
	Total	95	56.2	100.0	
Missing	System	74	43.8		
Total		169	100.0		

**Kepuasan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	60	63.2	63.2	63.2
	Tidak puas	35	36.8	36.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

**P5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	38	22.5	40.0	40.0
	Setuju	55	32.5	57.9	97.9
	Sangat Setuju	2	1.2	2.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**P6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	2.1	2.1
	Ragu-Ragu	37	21.9	38.9	41.1
	Setuju	56	33.1	58.9	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**P7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	1.1	1.1
	Tidak Setuju	37	21.9	38.9	40.0
	Ragu-Ragu	21	12.4	22.1	62.1
	Setuju	36	21.3	37.9	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**P8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	6.5	11.6	11.6
	Ragu-Ragu	66	39.1	69.5	81.1
	Setuju	18	10.7	18.9	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**P9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	29	17.2	30.5	30.5
	Ragu-Ragu	39	23.1	41.1	71.6
	Setuju	25	14.8	26.3	97.9
	Sangat Setuju	2	1.2	2.1	100.0



Total	95	56.2	100.0
-------	----	------	-------

**P10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	28	16.6	29.5	29.5
	Ragu-Ragu	40	23.7	42.1	71.6
	Setuju	27	16.0	28.4	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**P11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	5.9	10.5	10.5
	Tidak Setuju	60	35.5	63.2	73.7
	Ragu-Ragu	3	1.8	3.2	76.8
	Setuju	22	13.0	23.2	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**P12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	59	34.9	62.1	62.1
	Ragu-Ragu	10	5.9	10.5	72.6
	Setuju	26	15.4	27.4	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**P13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	6.5	11.6	11.6
	Ragu-Ragu	22	13.0	23.2	34.7
	Setuju	62	36.7	65.3	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**P14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3.6	6.3	6.3
	Ragu-Ragu	11	6.5	11.6	17.9
	Setuju	78	46.2	82.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**P15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	9.5	16.8	16.8
	Ragu-Ragu	45	26.6	47.4	64.2
	Setuju	34	20.1	35.8	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**Total**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	35	2	1.2	2.1	2.1
	40	4	2.4	4.2	6.3
	41	6	3.6	6.3	12.6
	42	3	1.8	3.2	15.8
	43	11	6.5	11.6	27.4
	44	4	2.4	4.2	31.6
	45	2	1.2	2.1	33.7
	46	5	3.0	5.3	38.9
	47	3	1.8	3.2	42.1
	48	11	6.5	11.6	53.7
	49	8	4.7	8.4	62.1
	50	4	2.4	4.2	66.3
	51	1	.6	1.1	67.4
	52	3	1.8	3.2	70.5



53	2	1.2	2.1	72.6
54	5	3.0	5.3	77.9
55	2	1.2	2.1	80.0
57	1	.6	1.1	81.1
59	6	3.6	6.3	87.4
60	12	7.1	12.6	100.0
Total	95	56.2	100.0	
Total	169	100.0		

**K1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	5.9	10.5	10.5
	Ragu-Ragu	20	11.8	21.1	31.6
	Setuju	65	38.5	68.4	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	7.1	12.6	12.6
	Ragu-Ragu	25	14.8	26.3	38.9
	Setuju	58	34.3	61.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	8.3	14.7	14.7
	Ragu-Ragu	27	16.0	28.4	43.2
	Setuju	54	32.0	56.8	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	5.9	10.5	10.5
	Ragu-Ragu	19	11.2	20.0	30.5
	Setuju	66	39.1	69.5	100.0
	Total	95	56.2	100.0	



Total	95	56.2	100.0
-------	----	------	-------

**K5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	23	13.6	24.2	24.2
	Ragu-Ragu	12	7.1	12.6	36.8
	Setuju	59	34.9	62.1	98.9
	Sangat Setuju	1	.6	1.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	21	12.4	22.1	22.1
	Ragu-Ragu	23	13.6	24.2	46.3
	Setuju	50	29.6	52.6	98.9
	Sangat Setuju	1	.6	1.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	22	13.0	23.2	23.2
	Ragu-Ragu	17	10.1	17.9	41.1
	Setuju	55	32.5	57.9	98.9
	Sangat Setuju	1	.6	1.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	3.0	5.3	5.3
	Ragu-Ragu	35	20.7	36.8	42.1
	Setuju	54	32.0	56.8	98.9
	Sangat Setuju	1	.6	1.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	65	38.5	68.4	68.4
	Setuju	29	17.2	30.5	98.9
	Sangat Setuju	1	.6	1.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	
Total		95	56.2	100.0	

**K10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	19	11.2	20.0	20.0
	Ragu-Ragu	48	28.4	50.5	70.5
	Setuju	28	16.6	29.5	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.8	3.2	3.2
	Ragu-Ragu	26	15.4	27.4	30.5
	Setuju	66	39.1	69.5	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	9.5	16.8	16.8
	Ragu-Ragu	48	28.4	50.5	67.4
	Setuju	31	18.3	32.6	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	7.7	13.7	13.7
	Ragu-Ragu	39	23.1	41.1	54.7
	Setuju	43	25.4	45.3	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	3.6	6.3	6.3
	Tidak Setuju	62	36.7	65.3	71.6
	Ragu-Ragu	7	4.1	7.4	78.9
	Setuju	20	11.8	21.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	7.7	13.7	13.7
	Tidak Setuju	65	38.5	68.4	82.1
	Ragu-Ragu	1	.6	1.1	83.2
	Setuju	16	9.5	16.8	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.2	2.1	2.1
	Ragu-Ragu	69	40.8	72.6	74.7
	Setuju	24	14.2	25.3	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K17**

		Frequenc	Percent	Valid Percent	Cumulative
		y			Percent
Valid	Sangat Tidak	15	8.9	15.8	15.8
	Setuju				
	Tidak Setuju	65	38.5	68.4	84.2
	Setuju	15	8.9	15.8	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative
					Percent
Valid	Ragu-Ragu	5	3.0	5.3	5.3
	Setuju	90	53.3	94.7	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative
					Percent
Valid	Ragu-Ragu	3	1.8	3.2	3.2
	Setuju	92	54.4	96.8	100.0
	Total	95	56.2	100.0	



Total2					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	59	3	1.8	3.2	3.2
	61	2	1.2	2.1	5.3
	62	7	4.1	7.4	12.6
	63	1	.6	1.1	13.7
	64	7	4.1	7.4	21.1
	65	5	3.0	5.3	26.3
	66	10	5.9	10.5	36.8
	69	2	1.2	2.1	38.9
	71	9	5.3	9.5	48.4
	72	2	1.2	2.1	50.5
	73	2	1.2	2.1	52.6
	74	7	4.1	7.4	60.0
	75	2	1.2	2.1	62.1
	76	6	3.6	6.3	68.4
	77	5	3.0	5.3	73.7
	79	1	.6	1.1	74.7
	80	1	.6	1.1	75.8
	81	5	3.0	5.3	81.1
	83	2	1.2	2.1	83.2
	84	1	.6	1.1	84.2
	86	1	.6	1.1	85.3
	87	5	3.0	5.3	90.5
	88	9	5.3	9.5	100.0
Total		95	56.2	100.0	
Total		169	100.0		

K20					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	1.1	1.1
	Tidak Setuju	40	23.7	42.1	43.2
	Ragu-Ragu	14	8.3	14.7	57.9
	Setuju	40	23.7	42.1	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3.6	6.3	6.3
	Ragu-Ragu	3	1.8	3.2	9.5
	Setuju	86	50.9	90.5	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**K22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.6	1.1	1.1
	Ragu-Ragu	4	2.4	4.2	5.3
	Setuju	90	53.3	94.7	100.0
	Total	95	56.2	100.0	

**Case Processing Summary**

	Cases				Total	
	Valid		Missing			
	N	Percent	N	Percent	N	P
Persepsi * Kepuasan	95	100.0%	0	0.0%	95	

**Persepsi \* Kepuasan Crosstabulation**

Persepsi	Baik	Kepuasan		Total	
		Puas	Tidak puas		
Persepsi	Baik	Count	45	18	63
		% within Persepsi	71.4%	28.6%	100.0%
Kurang baik	Baik	Count	15	17	32
		% within Persepsi	46.9%	53.1%	100.0%



<b>Chi-Square Tests</b>				
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.498 <sup>a</sup>	1	.019	
Continuity Correction <sup>b</sup>	4.494	1	.034	
Likelihood Ratio	5.423	1	.020	
Fisher's Exact Test				.025 .018
Linear-by-Linear Association	5.440	1	.020	
N of Valid Cases	95			

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.79.

b. Computed only for a 2x2 table

STIKES SANTA ELISABETH



## LEMBAR MASTER DATA SPSS

No	nam a r	umur	JK	pen pen didi kan	peke rjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Tota l	Per si	I sep si	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	Tota l Kep an		
sep	si	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	Tota l Kep an																								
1	Ny.S	2	2	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	50	0	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	4	4	2	4	4	66	1					
2	Ny.M	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	48	0	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	76	0					
3	Ny.A	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	46	0	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4	69	0			
4	Tn.S	3	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	53	0	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	4	2	4	4	2	2	4	74	0			
5	TN.F	3	1	3	1	5	4	4	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	42	1	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	4	4	2	4	4	66	1					
6	Ny.J	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	1	2	3	2	1	2	4	4	2	40	1	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	2	2	1	1	3	1	4	4	4	4	66	1			
7	Ny.J	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	40	1	2	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4	2	4	2	1	3	1	4	4	2	4	4	64	1		
8	Ny.B	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	45	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4	71	0					
9	Tn.S	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	1	2	3	4	4	49	0	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	1	1	3	1	4	4	2	4	4	71	0			
10	Tn.K	5	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	50	0	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	2	4	4	59	1		
11	Ny.E	5	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	2	1	2	4	4	4	4	44	1	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	71	0				
12	Tn.I	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	52	0	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	69	0		
13	Ny.E	2	2	3	1	2	3	4	2	4	3	2	3	3	3	1	2	4	4	3	43	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	2	2	3	1	4	4	2	4	4	71	0				
14	Ny.R	4	2	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	55	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	4	62	1		
15	Ny.Y	2	2	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	47	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	81	0				
16	Ny.R	4	2	1	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	1	4	4	2	4	4	77	0			
17	Ny.L	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	4	4	3	48	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	3	2	4	4	2	4	4	77	0
18	Ny.I	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	48	0	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	1	3	3	1	4	3	64	1		
19	Tn.G	1	1	5	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	46	0	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	3	2	4	4	4	4	75	0					
20	Ny.H	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	54	0	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	76	0					



No	Nama	Umur	JK	Pengetahuan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total	Persentase	Kesepakatan												Total Kepan	Izuan								
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22																	
21	Ny.N	2	2	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	46	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	0									
22	Ny.M	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	55	0	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	65	1							
23	Tn.Y	4	1	2	1	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	1	2	4	4	3	41	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	1	4	2	4	77	0					
24	Tn.E	3	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	0	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	2	4	72	0						
25	Tn.I	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	0						
26	Ny.N	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	54	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	86	0						
27	Tn.R	3	1	4	1	5	4	4	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	42	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	1	4	4	2	4	66	1			
28	Tn.D	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	0					
29	Ny.I	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	87	0							
30	Ny.M	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	0					
31	Ny.M	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	0	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1	4	4	2	4	64	1				
32	Tn.R	2	1	3	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	9	0	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	0					
33	Ny.H	4	2	1	3	2	3	4	3	3	2	1	2	4	4	3	4	1	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	3	66	1						
34	Ny.T	5	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	0					
35	Ny.S	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	48	0	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	71	0				
36	Ny.M	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	41	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	4	59	1								
37	Tn.J	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	2	47	0	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	4	2	3	4	62	1					
38	Ny.T.S	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	4	4	44	1	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	66	1						
39	Tn.D	1	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	43	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	65	1						
40	Tn.S	2	1	2	1	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	46	0	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	81	0					
41	Ny.N	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	40	1	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	4	1	2	3	2	4	4	2	4	4	65	1



No	nam a r	umu r	JK	pen didi kan	peke rjaan	P1 1	P2 2	P3 3	P4 4	P5 5	P6 6	P7 7	P8 8	P9 9	P10 10	P11 11	P12 12	P13 13	P14 14	P15 15	Tota 1	Per 1 sep si	K1 1	K2 2	K3 3	K4 4	K5 5	K6 6	K7 7	K8 8	K9 9	K10 10	K11 11	K12 12	K13 13	K14 14	K15 15	K16 16	K17 17	K18 18	K19 19	K20 20	K21 21	Kep 12	Tot Kep an	I2 was an
41	Ny.N	2	L	J	L	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1												
42	Tn.E	3	1	3	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	47	0	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	2	4	4	2	4	4	71	0					
43	Tn.P	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	43	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	80	0					
44	Tn.H	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	43	1	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	64	1				
45	Tn.S	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	49	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	83	0					
46	Tn.S	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	43	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	73	0					
47	Ny.S	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	35	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	4	62	1								
48	Ny.M	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	43	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	84	0		
49	Tn.Y	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	44	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	76	0		
50	Ny.R	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	4	3	48	0	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	74	0						
51	Ny.J	2	2	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	41	1	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	62	1					
52	Ny.A	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	43	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	77	0				
53	Tn.A	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	40	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	77	0			
54	Ny.M	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	41	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	59	1					
55	Ny.D	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	2	2	4	80	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	0				
56	Ny.M	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	2	3	4	4	49	0	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	1	1	3	1	4	4	2	4	4	65	1			
57	Ny.S	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	48	0	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	4	4	4	74	0				
58	Tn.M	2	1	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	50	0	4	4	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	63	1				
59	Ny.M	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	48	0	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	76	0			
60	Tn.G	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59	0	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	64	1		
61	Ny.R	1	2	2	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	3	53	0	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	71	0			
62	Ny.K	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	46	0	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	3	2	4	4	4	4	75	0			

**Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan**
No	nam a r	um ur	JK	pen di kan	peke rjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Tota 1	Per sep si	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	Tota Kep 12	was an																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
1	sep si	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	9



**PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL**

JUDUL PROPOSAL : Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di RS. Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Nama mahasiswa : Sanggiani Mairanda Nainggolan

N.I.M : 102019007

Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan

Menyetujui,  
Ketua Program Studi MIK



Pestaria Sanggiani, S.KM., M.Kes

Medan, 11 Oktober 2023  
Mahasiswa



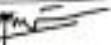
Sanggiani Mairanda Nainggolan



## USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Sanggiani Mainanda Nainggolan
2. NIM : 102019007
3. Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan
4. Judul : Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di RS. Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

## 5. Tim Pembimbing :

Jabatan	Name	Kesediaan
Pembimbing I	Pestaria Sanggih, S.KM., M.Kes	
Pembimbing II	Pemarida Simbolon, S.KM., M.Kes	

## 6. Rekomendasi:

- a. Dapat diterima Judul: Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di RS. Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 yang tercantum dalam usulan judul Skripsi di atas
- b. Lokasi Penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbanganobjektif
- c. Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan ilmiah
- d. Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir dalam surat ini

Medan, 11 Oktober 2023

Ketua Program Studi MIK



Pestaria Sanggih, S.KM., M.Kes

**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

Lampiran Nomor: 1449/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2023

**Daftar Nama Mahasiswa Yang Akan Melakukan Pengambilan Data Awal Penelitian  
Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1	Sanggiani Miranda Nainggolan	102019007	Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
2	Coni Orien (Sr. Coni FCJM)	102019009	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
3	Susana Jeska br. Barus	102020001	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Rumah Sakit Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
4	Irahmayana Simbolon (Sr. Desi FCJM)	102020002	Hubungan Keterbatasan Penulisan Diagnosis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Jantung Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
5	Malvin Jaya Kristian Gulo	102020003	Gambaran Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Pasien Di Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023
6	Dewi Mesra Adil Ndruru	102020004	Analisa Kelengkapan Berkas Rekam Medis Berdasarkan Informed Consent Pada Pasien Jantung Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023
7	Rezekieli Zebua	102020005	Analisa Kelengkapan Pengisian Diagnosis Demam Berdarah Dokumen Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
8	Vivian Eliyantho Gulo	102020006	Hubungan Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Typhoid Fever Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
9	Likardo Totonafo Lase	102020007	Hubungan Pengetahuan Istilah Medis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
10	Tahoma Mutiara Siahaan	102020008	Gambaran Penerapan Permenkes 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
11	Iman Satria Ndruru	102020009	Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

1



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.rssmedan.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PAPURNA

Medan, 15 November 2023

Nomor : 2014/Dir-RSE/K/XI/2023

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

*Perihal : Ijin Pengambilan Data Awal*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 1449/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2023 perihal : *Permohonan Pengambilan Data Awal 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	Sanggriani Mairanda Nainggolan	102019007	Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
2	Coni Orien (Sr. Coni FCJM)	102019009	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
3	Susana Jesika br Barus	102020001	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Rumah Sakit Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
4	Irahmayana Simbolon (Sr. Desi FCJM)	102020002	Hubungan Ketepatan Penulisan Diagnosis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Jantung Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
5	Malvin Jaya Kristian Gulo	102020003	Gambaran Efektivitas Penggunaan Rekam Media Elektronik Pasien Di Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023
6	Dewi Mesra Adil Ndruru	102020004	Analisa Kelengkapan Berkas Rekam Medis Berdasarkan Informed Consent Pada Pasien Jantung Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023
7	Rezekiel Zebua	102020005	Analisa Kelengkapan Pengisian Diagnosa Demam Berdarah Dokumen Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
8	Vivian Eliyanto Gulo	102020006	Hubungan Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Typhoid Fever Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
9	Likardo Totonafo Lase	102020007	Hubungan Pengetahuan Istilah Medis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023



**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.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
10	Tahoma Mutiara Siahaan	102020008	Gambaran Penerapan Permenkes 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
11	Iman satria Ndruru	102020009	Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
12	Ade Kartika	102020010	Analisa Pelaksanaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
13	Nur Ayisah Hutabarat	102020011	Analisis Kelengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap Kasus Bedah Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
14	Jatmika Nonifili Harefa	102020012	Hubungan Pengetahuan Dengan Penggunaan Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
15	Novena Sanidra Silitonga	102020013	Hubungan Persepsi Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan Diruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
16	Maximilianus Wira Prasetya Tarigan	102020014	Analisis Faktor Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Menggunakan aplikasi Sphaira Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
17	Maria Lasfrida Silalahi	102020015	Analisa Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Theraphy Klinis Pada Pasien TB Paru di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
18	Immanuel Purba	102020016	Faktor Penyebab Ketidaktepatan Kode External Cause Kasus Kecelakaan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

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

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth

  
dr. Riahsyah Damanik, SpB (K)Onk  
Direktur

*Cc. Arsip*



## 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, 29 Februari 2024

Nomor : 0348/STIKes/RSE-Penelitian/II/2023

Lamp. :-

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

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

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa tersebut di bawah ini. Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah:

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1.	Rezekieli Zebua	102020005	Analisis Kelengkapan Rekam Medis Elektronik Penyakit Demam Berdarah Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
2.	Sanggriani Mairanda Nainggolan	102019007	Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
3.	Tahoma Mutiara Siahaan	102020008	Gambaran Penerimaan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
4.	Nur Ayisah Hutabarat	102020011	Analisis Kuantitatif ResUME Medis Pasien Rawat Inap Kasus Bedah Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
5	Jatmika Nonifili Harefa	102020012	Hubungan Pengetahuan Dengan Penggunaan Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



Harapannya  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc  
Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



**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.rsemnedan.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PENUH

Medan, 06 Maret 2024

Nomor : 806/Dir-RSE/K/II/2024

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

**Perihal : Ijin Penelitian**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0348/STIKes/RSE-Penelitian/II/2023 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	Rezekiel Zebua	102020005	Analisis Kelengkapan Rekam Medis Elektronik Penyakit Demam Berdarah Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.
2	Sanggriani Mairanda Nainggolan	102019007	Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
3	Tahoma Mutiara Siahaan	102020008	Gambaran Penerima Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
4	Nur Ayisah Hutabarat	102020011	Analisis Kuantitatif resume Medis Pasien Rawat Inap Kasus Bedah Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.
5	Jatmika Nonifili Harefa	102020012	Hubungan Pengetahuan Dengan Penggunaan Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

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

Hormat kami,

Rumah Sakit Santa Elisabeth

  
dr. Eddy Jeffersoh, Sp.OT(K) Sports Injury  
Direktur

**Cc. Arsip**

CS Dipindai dengan CamScanner

**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

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN SANTA ELISABETH MEDAN

KETERANGAN LAYAK ETIK

DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION

"ETHICAL EXEMPTION"

No.021/KEPK-SE/PE-DT/II/2024

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :  
The research protocol proposed byPeneliti Utama : Sanggriani Mairanda Nainggolan  
Principal InvestigatorNama Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan  
Name of the InstitutionDengan judul:  
Title**" Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth  
Medan"**

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/Eksplorasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti 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 27 Februari 2024 sampai dengan tanggal 27 Februari 2025.  
This declaration of ethics applies during the period February 27, 2024 until February 27, 2025.



Mestiana Br. Karo, M.Kep. DNSc



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512453 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : [rsmnd@yahoo.co.id](mailto:rsmnd@yahoo.co.id)  
Website : <http://www.rsmmedan.id>  
MEDAN – 20152



Medan, 13 April 2024

Nomor : 1021/Dir-RSE/K/VI/2024

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

*Perihal : Selesai Penelitian*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0348/STIKes/RSE-Penelitian/II/2023 perihal : *Permohonan Ijin Penelitian*, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian.

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

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN	TGL. PENELITIAN
1	Sanggriani Mairanda Nainggolan	102019007	Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	21 - 23 dan 25 Maret 2024
2	Jatmika Nonifili Harefa	102020012	Hubungan Pengertian Dengan Penggunaan Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.	

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

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth  
  
dr. Eddy Jefferson, ST, MM, Sports Injury  
Direktur

*Cc. Arsip*

 Dipindai dengan CamScanner



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

<p style="text-align: center;"><b>PROPOSAL</b></p> <p>Buku Rekaman Proposal dan Skripsi Pendidikan STIKes Santa Elisabeth Medan P. H. 25.01 - 30.10</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">NO</td> <td style="width: 15%;">HARI/ TANGGAL</td> <td style="width: 15%;">PEMBIMBING</td> <td style="width: 15%;">PEMBAHASAN</td> <td style="width: 15%;">PARAF</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">PEMBI I PEMBI II</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Konsul judul</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6 November 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>8 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Konsul judul</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>11 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Acc judul</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>16 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2 November 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Bab 1 dan bab 2</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> </table>	NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF					PEMBI I PEMBI II		1 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>		6 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>		8 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>		11 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Acc judul	<i>[Signature]</i>		16 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>		2 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Bab 1 dan bab 2	<i>[Signature]</i>	<p style="text-align: center;">Buku Rekaman Proposal dan Skripsi Pendidikan STIKes Santa Elisabeth Medan P. H. 25.01 - 30.10</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">NO</td> <td style="width: 15%;">HARI/ TANGGAL</td> <td style="width: 15%;">PEMBIMBING</td> <td style="width: 15%;">PEMBAHASAN</td> <td style="width: 15%;">PARAF</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">PEMBI I PEMBI II</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>ACC judul, konsul proposal</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6 November 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>8 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Konsul judul</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>11 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Acc judul</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>16 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2 November 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Bab 1 dan bab 2</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> </table>	NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF					PEMBI I PEMBI II		1 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	ACC judul, konsul proposal	<i>[Signature]</i>		6 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>		8 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>		11 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Acc judul	<i>[Signature]</i>		16 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>		2 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Bab 1 dan bab 2	<i>[Signature]</i>
NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF																																																																													
				PEMBI I PEMBI II																																																																													
	1 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>																																																																													
	6 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>																																																																													
	8 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>																																																																													
	11 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Acc judul	<i>[Signature]</i>																																																																													
	16 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>																																																																													
	2 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Bab 1 dan bab 2	<i>[Signature]</i>																																																																													
NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF																																																																													
				PEMBI I PEMBI II																																																																													
	1 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	ACC judul, konsul proposal	<i>[Signature]</i>																																																																													
	6 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>																																																																													
	8 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>																																																																													
	11 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Acc judul	<i>[Signature]</i>																																																																													
	16 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>																																																																													
	2 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Bab 1 dan bab 2	<i>[Signature]</i>																																																																													

<p style="text-align: center;">Buku Rekaman Proposal dan Skripsi Pendidikan STIKes Santa Elisabeth Medan P. H. 25.01 - 30.10</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">NO</td> <td style="width: 15%;">HARI/ TANGGAL</td> <td style="width: 15%;">PEMBIMBING</td> <td style="width: 15%;">PEMBAHASAN</td> <td style="width: 15%;">PARAF</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">PEMBI I PEMBI II</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>ACC judul, konsul proposal</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6 November 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>8 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Konsul judul</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>11 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Acc judul</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>16 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2 November 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Bab 1 dan bab 2</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> </table>	NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF					PEMBI I PEMBI II		1 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	ACC judul, konsul proposal	<i>[Signature]</i>		6 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>		8 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>		11 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Acc judul	<i>[Signature]</i>		16 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>		2 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Bab 1 dan bab 2	<i>[Signature]</i>	<p style="text-align: center;">Buku Rekaman Proposal dan Skripsi Pendidikan STIKes Santa Elisabeth Medan P. H. 25.01 - 30.10</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">NO</td> <td style="width: 15%;">HARI/ TANGGAL</td> <td style="width: 15%;">PEMBIMBING</td> <td style="width: 15%;">PEMBAHASAN</td> <td style="width: 15%;">PARAF</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">PEMBI I PEMBI II</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>ACC judul, konsul proposal</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6 November 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>8 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Konsul judul</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>11 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Acc judul</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>16 Oktober 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2 November 2023</td> <td>Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes</td> <td>Bab 1 dan bab 2</td> <td style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></td> </tr> </table>	NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF					PEMBI I PEMBI II		1 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	ACC judul, konsul proposal	<i>[Signature]</i>		6 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>		8 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>		11 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Acc judul	<i>[Signature]</i>		16 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>		2 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Bab 1 dan bab 2	<i>[Signature]</i>
NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF																																																																													
				PEMBI I PEMBI II																																																																													
	1 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	ACC judul, konsul proposal	<i>[Signature]</i>																																																																													
	6 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>																																																																													
	8 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>																																																																													
	11 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Acc judul	<i>[Signature]</i>																																																																													
	16 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>																																																																													
	2 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Bab 1 dan bab 2	<i>[Signature]</i>																																																																													
NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF																																																																													
				PEMBI I PEMBI II																																																																													
	1 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	ACC judul, konsul proposal	<i>[Signature]</i>																																																																													
	6 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>																																																																													
	8 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Konsul judul	<i>[Signature]</i>																																																																													
	11 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Acc judul	<i>[Signature]</i>																																																																													
	16 Oktober 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Cover Bab 1: latar belakang, tujuan masalah, metode, tajan	<i>[Signature]</i>																																																																													
	2 November 2023	Pestaria Sanggih S. KM., M. Kes	Bab 1 dan bab 2	<i>[Signature]</i>																																																																													



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

The screenshot shows a Zoom video conference with nine participants. The top row displays five participants: Nur Ayuah Hatabara, Jatmika Harefa, Maria Silalahi Maria, Pestaria Saragih, and Susan. The bottom row displays four participants: Maximilianus Wira Prasetya Tarigan, Sanggriani, and Tahoma. The middle section of the screen shows a Microsoft Word document titled 'SKDPSI - Word'. The document contains a flowchart and text. The flowchart starts with 'Duplikasi Nomor Rekam Medis' and branches into '1. LENGKAP' and '2. TIDAK LENGKAP'. The text below the flowchart states: 'Berdasarkan begini di atas, penulis ingin menganalisis Faktor-faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis Pasien Khususnya Di Bagian SOP. Atau Dapatlah SOP Sistem Penomoran Rekam Medis yang mempermudah'. The right side of the screen lists the participants with their corresponding video thumbnails and names: Maximilianus Wira Prasetya Tarigan, Jatmika Harefa, Maria Silalahi Maria, Sanggriani, and Tahoma.

The screenshot shows a Zoom video conference with nine participants. The top row displays five participants: Nur Ayuah Hatabara, Jatmika Harefa, Maria Silalahi Maria, Pestaria Saragih, and Susan. The bottom row displays four participants: Maximilianus Wira Prasetya Tarigan, Sanggriani, and Tahoma. The middle section of the screen shows a Microsoft Word document titled 'SKDPSI - Word'. The document contains a flowchart and text. The flowchart starts with 'Duplikasi Nomor Rekam Medis' and branches into '1. LENGKAP' and '2. TIDAK LENGKAP'. The text below the flowchart states: 'Berdasarkan begini di atas, penulis ingin menganalisis Faktor-faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis Pasien Khususnya Di Bagian SOP. Atau Dapatlah SOP Sistem Penomoran Rekam Medis yang mempermudah'. The right side of the screen lists the participants with their corresponding video thumbnails and names: Maximilianus Wira Prasetya Tarigan, Jatmika Harefa, Maria Silalahi Maria, Sanggriani, and Tahoma.

The screenshot shows a Zoom video conference with nine participants. The top row displays five participants: Nur Ayuah Hatabara, Jatmika Harefa, Maria Silalahi Maria, Pestaria Saragih, and Susan. The bottom row displays four participants: Maximilianus Wira Prasetya Tarigan, Sanggriani, and Tahoma. The middle section of the screen shows a Microsoft Word document titled 'SKDPSI - Word'. The document contains a flowchart and text. The flowchart starts with 'Duplikasi Nomor Rekam Medis' and branches into '1. LENGKAP' and '2. TIDAK LENGKAP'. The text below the flowchart states: 'Berdasarkan begini di atas, penulis ingin menganalisis Faktor-faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis Pasien Khususnya Di Bagian SOP. Atau Dapatlah SOP Sistem Penomoran Rekam Medis yang mempermudah'. The right side of the screen lists the participants with their corresponding video thumbnails and names: Maximilianus Wira Prasetya Tarigan, Jatmika Harefa, Maria Silalahi Maria, Sanggriani, and Tahoma.



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

### REVISI PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Sanggiani Moiranda Nainggolan  
NIM : 102019007  
Judul : Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Nama Pembimbing I : Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes  
Nama Pembimbing II : Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes  
Nama Pembimbing III : Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEMB I	PEMB II	PEMB III
	Rabu/31 januari 2024	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Bab I: Jurnal Independen Internasional - Jurnal Independen Internasional - Jurnal Hubungan Internasional - Jurnal Independen & Independen Nasional Bahasa asing di "italic" Menambahkan referensi ke daftar pustaka		3P +	
	Jumat/9 Februari 2024	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Bab I : membuat Alasan di Jurnal Hubungan Internasional - membuat alasan lokasi Penelitian - memperbaiki Daftar Singkat, Daftar P tabel		3P +	
	Selasa/13 Februari 2024	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Acc Petaksanan penelitian		3P +	



## Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEMB I	PEMB II	PEMB III
	Selasa/13 Februari 2024	Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom	Bab IV: memperbaiki kalimat di wortu Penelitian  Memperbaiki Tulisan di Bab I, II III			
	Kamis/15 Februari 2024	Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom				
	Jumat/16 Februari 2024	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	Memperbaiki Scans Surat Persepsi dan Ujian proposal -merantikan daftar pustaka -membuat daftar singkat			
	Sabtu/17 Februari 2024	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes				

**DOKUMENTASI**









STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

**SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Sanggriani Mairanda Nainggolan  
NIM : 102019007  
Judul : Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien  
Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth  
Medan  
Nama Pembimbing I : Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes  
Nama Pembimbing II : Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
1	Selasa, 28 Mei 2024	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Bab 4: Masukkan kode Etk Bab 5: -Referensi karakteristik -Lemur - Tulisan 1 spasi - Hasil Penelitian PSE Pembahasan: - Hasil Penelitian RSE → Persepsi baik dan kurang - Hasil Penelitian RS lain Persepsi baik dan kurang Hasil penelitian PSE → kepuasan pasien Teen, kesimpulan		28
2	Selasa, 28 Mei 2024	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	Bab 5: Hasil Penelitian Referensi umur Jurnal pendukung Teori	PM	
3	Kamis, 30 Mei 2024	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	Bab 5: Hasil Penelitian Persepsi dan Kepuasan pasien → Alasan - Jurnal Pendamping Hasil Penelitian - Teori Penelitian Setiap Variabel	PM	



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
4	Kamis, 30 Mei 2024	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Bab 5: Hasil Penelitian persepsi dan kepuasan pasien - Teori - kesimpulan - Tabel membaehas mengenai Tabel hasil penelitian		3f
5	Kamis, 06 Juni 2024	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	Perbandingan Hasil Penelitian dari rumah sakit yang lain beserta Teori, kesimpulan dan 15 filah data, Daftar singkatkan.	om	
6	Kamis, 06 Juni 2024	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Bab 5: Hasil Penelitian persepsi dan kepuasan pasien - Teori - kesimpulan Hasil hubungan persepsi dengan kepuasan pasien → alasan Jurnal hubungan persepsi dengan kepuasan pasien		3f
7	Senin, 10 Juni 2024	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Bab 5: Hasil Penelitian Teori kesimpulan. → alasan Hasil hubungan persepsi dengan kepuasan pasien → alasan Jurnal hubungan persepsi dengan kepuasan pasien		3f
8	Senin, 10 Juni 2024	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Pengolahan data dengan menggunakan Aplikasi SPSS (Seesuaikan dengan hasil kesimpulan)		3f
9	Senin, 10 Juni 2024	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	Hasil Penelitian pembandingan Teori, kesimpulan dan Seesuaikan untuk Daftar karakteristik, saran, kesimpulan, Abstrak.	om	



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
10	Selasa, 11 Juni 2024	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Abstrak (sesuaikan dengan urutan/ Panduan)		3f
11	Rabu, 12 Juni 2024	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	Acc	dm	
12	Kabu, 12 Juni 2024 .	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Acc njamin Skripsi		3f



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

## REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa	: Sanggriani Mairanda Nainggolan
NIM	: 102019007
Judul	: Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
Nama Penguj I	: Pestaria Sarigih, S.KM., M.Kes
Nama Penguj II	: Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes
Nama Penguj III	: Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom

NO	HARI/TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PRAF		
				PENGUJI	PENGUJI	PENGUJI
1.	Sabtu, 24 Juni 2023	Benedictus Simorangkir, S.Kom, M.Kes	1. Pembelahan jaringan interne- ral. ► interfolikular ► Dependent ► Independent 2. Basis keratin, reproduksion Poliser, basalis, inter- 3. Pembelahan keratin stading bilangan posisi R. 4. Tulang dasar posterosus			
2.	Rabu, 28 Juli 2023	Ayman Ghuwayni, S.Kom, M.Kes	Mengidentifikasi DESEN TUBA Mengidentifikasi SISTEM CEREBRUM Mengidentifikasi Tissue Ernest			
3.	Rabu, 05 Juli 2023	Ayman Ghuwayni, S.Kom, M.Kes	ACC Jilid			

1

NO	HARU/TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III
	Edisi, 25 Juli 2024	Pemimpin Sosroga S.Kom., M.Kes	<p>ABSTRAK</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tandatangan Jurnal Internasional</li> <li>- Judul, Disposisi dan analisis</li> <li>- typos eror</li> </ul>			
			kesimpulan abstrak			
						
			Armando Simbolon, S.S., M.Pd			
	komisi, 04 Juli 2024	Pemimpin Sosroga S.Kom., M.Kes	ACC			
15 Juli 2024	Armando Simbolon S.Kom., M.Kes	<p>Baiklah, setelah indikator partisipasi berwenang diungkap dan disampaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SS Jurnal</li> <li>- faulda jurnal internasional</li> </ul>				
20 Juli 2024	Pemimpin Sosroga S.Kom., M.Kes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaikan Tabel perintekan</li> <li>- Tolakan beberapa terbitan Jurnal</li> <li>- status jurnal</li> </ul>				

10



Buku Bimbingan Penyajian dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

1



STIKES SANTA ELISABETH MEDAN