

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr.  
R.M. DJOELHAM KOTA BINJAI**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**LIDIA APRIANI BR SURBAKTI**

**17.852.0009**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr.  
R.M. DJOELHAM KOTA BINJAI**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**

**OLEH :**

**LIDIA APRIANI BR SURBAKTI**

**17.852.0009**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap  
Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. R.M.  
Djoelham Kota Binjai

**Nama** : Lidia Apriani Br Surbakti

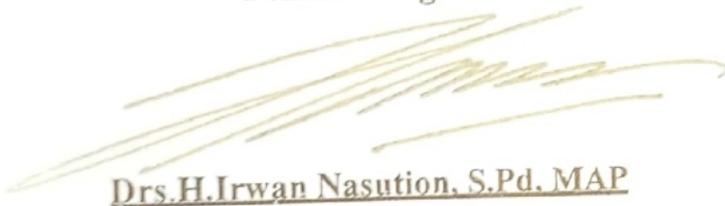
**NPM** : 17.852.0009

**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Program Studi** : Administrasi Publik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Drs.H.Irwan Nasution, S.Pd. MAP

Pembimbing II

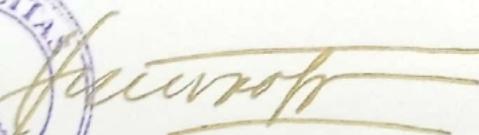


Agung Suharyanto, S.Sn. M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik



Dr.Heri Kusmanto, MA



Nina Angelia, S.Sos. M.Si

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana administrasi publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil tulisan saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 22 September 2021

  
Lidia Apriani Br Surbakti

17.852.0009

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan  
dibawah ini:

Nama : Lidia Apriani Br Surbakti  
Npm : 17.852.0009  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/ Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas Karya saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai”** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat dan mempublikasikan tugas akhir/ skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 22 September 2021



Lidia Apriani Br Surbakti

17.852.0009

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. R.M. DJOELHAM KOTA BINJAI

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Sejalan dengan masalah dan hipotesis penelitian tersebut maka penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan *desain survei* yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Semua pengujian menggunakan program komputer SPSS. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan perawat (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima dan hipotesis nihil ( $H_o$ ) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel ketanggapan (3,694) diikuti bukti fisik (3,052), jaminan (3,049), empati (2,365), dan kehandalan (2,271) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Hasilnya adalah  $R^2$  sebesar (0,699) menunjukkan bahwa 69,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sedangkan sisanya 30,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien**

## ABSTRACT

### **THE EFFECT OF NURSE SERVICE QUALITY ON INPATIENT SATISFACTION IN Dr.R.M. DJOELHAM KOTA BINJAI**

*This study aims to determine the effect of nurse service quality on inpatient satisfaction at the Regional General Hospital Dr.R.M. Djoelham Binjai City. In line with the research problems and hypotheses, this study was conducted using a survey design, namely research that takes a sample from one population and uses a questionnaire as a means of collecting basic data. In this study, using a sample of 100 patients. The sampling technique in this study used a proportional random sampling technique. The quantitative analysis in this study will be used validity and reliability tests with Cronbach's Alpha. Classical assumption test includes normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. To test the hypothesis using multiple linear regression. All tests used the SPSS computer program. Based on the results of the regression analysis above, it can be concluded that all variables from the dimensions of nurse service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) together have a positive and significant influence on inpatient satisfaction at the Regional General Hospital Dr.R.M. Djoelham, Binjai City. These results indicate that the alternative hypothesis ( $H_a$ ) is accepted and the null hypothesis ( $H_o$ ) is rejected, the biggest influence is the responsiveness variable (3.694) followed by physical evidence (3.052), assurance (3.049), empathy (2.365), and reliability (2.271). ) on the satisfaction of inpatients at the Regional General Hospital Dr.RM Djoelham Binjai City. The result is  $R^2$  of (0.699) indicating that 69.9% of patient satisfaction variables can be explained by the quality of service, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy while the remaining 30.1% are explained by other variables that are not included in this research model.*

**Keywords: Quality of Nursing Services and Patient Satisfaction**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Lidia Apriani Br Surbakti berumur 22 tahun, dilahirkan pada tanggal 26 April 1999 di Dusun Percihen, Desa Tanjung Gunung, Kecamatan Sei Bingei, Kabupaten Langkat dari ayah Johan Surbakti dan ibu Aslina Br Sembiring. Penulis merupakan putri anak ke 2 dari 4 bersaudara dan penulis beragama islam.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis adalah SDN 054884 Tanjung Gunung tahun lulus 2011, SMPN 2 Sei Bingei tahun lulus 2014, SMA Muhammadiyah 4 Babalan Pangkalan Brandan tahun lulus 2017, dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area (UMA).

Selama mengikuti perkuliahan, pada tahun 2020 Penulis telah melaksanakan kuliah kerja lapangan (KKL) di **Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Langkat.**

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karuniaNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa hambatan yang begitu berat. Judul skripsi yang dipilih dalam penelitian ini ialah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. R.M. DJOELHAM KOTA BINJAI”**.

Penulis memahami tanpa bantuan, doa, dan bimbingan dari semua orang akan sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas dukungan dan kontribusi kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng. M. Sc selaku Rektor di Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto. MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Nina Angelia. S.Sos. M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd, MAP selaku dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si selaku dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Zoraya Alfatin Rangkuti, S.Sos, M.Si selaku dosen sekretaris panitia seminar sekaligus sidang meja hijau yang telah memberikan saran dan tanggapan dalam skripsi ini.
  7. Bapak dan Ibu dosen serta staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
  8. Teristimewa dan tercinta kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang tulus kepada penulis selama ini.
  9. Kepada adik- adik peneliti yang sangat peneliti sayangi dan cintai yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
  10. Kepada Teman peneliti Edi Prasetyo yang telah memberikan bantuan dan berbagi informasi dalam penyusunan skripsi ini.
  11. Kepada sahabat peneliti Maharani Iviola Adhitia Damanik yang telah memberikan bantuan dan berbagi informasi dalam penyusunan skripsi ini.
  12. Kepada semua mahasiswa/i Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area terkhusus stambuk 2017 yang telah membantu dan memberikan masukan pada skripsi ini.
- Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Medan, 22 September 2021  
Hormat Penulis,

Lidia Apriani Br Surbakti  
17.852.0009

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Uraian Teori .....	6
2.1.1. Pengertian Kualitas .....	6
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3. Mutu Pelayanan Keperawatan .....	9
2.1.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.5. Pengukuran Kualitas pelayanan .....	12
2.1.6. Standar Pelayanan Publik.....	12
2.2. Kebijakan Kesehatan.....	13
2.3. Perawat .....	13
2.3.1. Pengertian Perawat.....	13
2.3.2. Peran Perawat.....	15
2.3.3. Fungsi Perawat .....	16
2.3.4. Tujuan Perawat .....	17
2.4. Kepuasan Sebagai Indikator Pelayanan .....	18
2.4.1. Pengertian Kepuasan.....	18
2.4.2. Kepuasan Pelanggan .....	18
2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	20
2.5.1. Faktor dari Pemberi Jasa (Provider).....	20
2.5.2. Faktor dari Individu (Pasien) .....	21
2.5.3. Faktor Pendukung .....	22
2.6. Rumah Sakit .....	23
2.7. Rawat Inap.....	23
2.7.1. Pengertian Rawat Inap .....	23
2.8. Hasil Penelitian yang Sejenis .....	24
2.9. Kerangka Berfikir.....	28
2.10. Perumusan Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31

3.2.1. Tempat Penelitian .....	31
3.2.2. Waktu Penelitian .....	32
3.3. Responden Penelitian .....	32
3.3.1. Populasi .....	33
3.3.2. Sampel Dan Teknik Sampling .....	33
3.4. Jenis Dan Sumber Data .....	36
3.4.1. Jenis Data .....	36
3.4.2. Sumber Data.....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6. Metode Analisis Data.....	38
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	38
3.6.2. Rancangan Uji Hipotesis.....	39
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	47
4.1.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	47
4.1.2. Visi dan Misi.....	48
4.2. Struktur Organisasi .....	49
4.3. Fasilitas dan Jenis Pelayanan Rumah Sakit .....	50
4.3.1. Jumlah dan Jenis Pelayanan.....	50
4.4. Deskripsi Responden .....	53
4.4.1. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.4.2. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	54
4.4.3. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur .....	55
4.4.4. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan .....	56
4.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	57
4.5.1. Uji Validitas.....	57
4.5.2. Uji Reliabilitas .....	59
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	60
4.6.1. Uji Normalitas .....	60
4.6.2. Uji Multikolinieritas .....	61
4.6.3. Uji Heteroskedasitas .....	62
4.7. Uji Hipotesis .....	63
4.7.1. Pengaruh yang Signifikan Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Dr.R.M Djoelham Kota Binjai.....	63
4.7.2. Analisis Koefisien Determinan.....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran .....	69
<b>Lampiran.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Pemikiran Penelitian .....	29
<b>Gambar 4.1.</b> Struktur Organisasi.....	49
<b>Gambar 5.1.</b> Gambar Depan Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.M.Djoelham Kota Binjai .....	71
<b>Gambar 5.2.</b> Bagian Perencanaan dan Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.M.Djoelham Kota Binjai .....	71
<b>Gambar 5.3.</b> Berfoto bersama Ibu Kristina S.kep. Ners sebagai kepala ruangan sedap malam.....	71
<b>Gambar 5.4.</b> Penyebaran Kuesioner pasien rawat inap di RSUD Dr.R.M Djoelham Kota Binjai .....	72

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Waktu Penelitian.....	32
<b>Tabel 3.2.</b> Jumlah Pasien.....	33
<b>Tabel 3.3.</b> Sampel Penelitian.....	36
<b>Tabel 4.1.</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
<b>Tabel 4.2.</b> Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
<b>Tabel 4.3.</b> Responden Berdasarkan Umur .....	56
<b>Tabel 4.4.</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
<b>Tabel 4.5.</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Variabel Bebas) dan Kepuasan Pasien (Variabel Terikat).....	58
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Variabel Bebas) dan Kepuasan Pasien (Variabel Terikat).....	59
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Uji Normalitas .....	60
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62
<b>Tabel 4.10.</b> Uji F .....	63
<b>Tabel 4.11.</b> Uji t .....	64
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil Determinan .....	64

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan jaman kesehatan telah menjadi tuntutan prioritas dikalangan kehidupan bermasyarakat. Seiring meningkatnya kebutuhan dalam hidup sehat dilingkungan masyarakat, maka dibutuhkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Hal ini menegaskan untuk penyedia jasa pelayanan kesehatan berupa klinik ataupun tempat penyedia jasa kesehatan lainnya supaya memperbaiki kualitas pelayanan yang lebih bagus lagi. Dan pemberian jasa yang bersifat menyembuhkan dan mencegah untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Dan menyalurkan keinginan pasien dalam memenuhi kepuasan bagi seorang pasien.

Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, diantaranya adalah tersedianya kelengkapan peralatan medik, bangunan yang berlokasi strategis, peralatan rumah sakit yang bagus, penyediaan sarana dan prasaran dalam pelayanan. Pasien juga mengharapkan keramahan dalam pelayanan seperti berinteraksi dengan baik, ramah, sopan santun, dan merasa nyaman dengan pelayanan tenaga jasa seperti dokter dan perawat. Keinginan pasien berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima atau dipakai oleh pihak rumah sakit dengan pasiennya.

Menurut Supriyono (1994) dalam Sabariah (2015:7) pelayanan ialah pelaksanaan yang diberikan suatu tim organisasi atau kalangan tertentu guna memenuhi kebutuhan pihak pemakai dan akan menimbulkan perasaan tertentu bagi

konsumen yang memakai. Dengan mendapatkan pelayanan bagus maka konsumen akan merasa puas dan tingkat kepuasan yang di peroleh akan tinggi, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan pemakai buruk maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah. Dengan demikian maka dapat disimpulkan pelayanan yang baik ialah suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi tertentu guna mempertahankan konsumen dan menarik konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang di sediakan.

Selanjutnya menurut Parasuraman, dkk (2002) dalam Vivi (2011:2), menyatakan pelayanan kesehatan terdapat lima dimensi utama diantaranya ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. Ketanggapan yaitu kesiapan dan ketersediaan para petugas kesehatan dalam membantu para pasien untuk memberikan pelayanan dengan baik secara tepat, menanggapi permintaan pasien serta menginformasikan kapan pelayanan selanjutnya akan diberikan setelah diberi penanganan yang baik dan cepat. Kehandalan yaitu keseriusan kinerja dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan dengan prosedur yang terpercaya sesuai dengan peraturan yang sudah di tetapkan oleh pihak rumah sakit dan disepakati. Jaminan yaitu prilaku para petugas kesehatan dan para perawat dalam memberikan kepercayaan dan rasa aman nyaman pada pasiennya dan menerapkan semua pengetahuan dan keterampilan yang di dapat selama menempuh pendidikan. Empati yaitu keterampilan para petugas dan atau para perawat dalam memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual kepada pasien, menanyakan dan memberikan ketepatan waktu agar proses pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai kesepakatan. Bukti fisik yaitu situasi lingkungan sekitar yang nyata, dan dapat dilihat pelayanan para perawat kesehatan yang meliputi peralatan,

fasilitas yang digunakan dan penampilan atau keterampilan petugas Solihat (2013) dalam Alamri (2015:4).

Selain itu, Pelayanan Keperawatan merupakan salah satu kebutuhan yang perlu diperhatikan dan diawasi karena pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang memberikan waktu yang cukup lama dan paling sering melakukan komunikasi dan kontak langsung dengan pasien. Tingkat kepuasan pasien akan tercapai, apabila pada pasien sudah tumbuh kognisi, afeksi dan konasi yang baik dengan pelayanan yang didapat, maka akan menimbulkan minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut.

Menurut Azwar (1994:29) rumah sakit merupakan institusi yang integral dari suatu organisasi kesehatan dan organisasi sosial yang berfungsi menyediakan semua fasilitas-fasilitas kesehatan serta memberikan pelayanan berupa jasa yang baik bersifat pelayanan berbentuk pencegahan (preventif), menyembuhkan (kuratif), rehabilitatif, mencakup aspek promotif dan komprehensif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat latihan bagi tenaga profesi kesehatan berupa dokter atau perawat dan sebagai pusat penelitian untuk riset kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai merupakan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B, yang terletak di Jalan Sultan Hasanuddin nomor 9 Kota Binjai. Unit pelayanan rawat inap di rumah sakit tersebut memiliki fasilitas 12 ruangan yang terdiri dari ruang VIP, kelas I, kelas II, kelas III, ruang persalinan, dan ICU. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di instalasi rawat inap rumah sakit ini juga memiliki 110 orang perawat. Perawat di instalasi rawat inap ini juga dibagi dalam 3 shift oleh kepala ruangan. Hal ini

dilakukan untuk mengurangi beban kerja perawat sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan maksimal.

Dari hasil pra survey yang dilakukan peneliti pada tanggal 9 Maret 2021 terhadap 10 orang pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai pada bulan Maret 2021 diketahui adanya keluhan mengenai tanggung jawab paramedis (perawat) yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dimana paramedis yang bersikap kurang ramah, lambat dalam menangani keluhan pasien dan pasien merasa kurang nyaman dengan kebersihan ruangan rawat inap. Hal ini didorong dan atau disebabkan oleh kurangnya kepedulian dan tanggung jawab perawat dalam menangani keluhan pasien sehingga pelayanan perawat yang kurang baik tersebut menyebabkan kondisi pasien makin buruk. Kondisi ini juga dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien atau keluarga yang dapat berdampak terhadap persepsi pasien atau keluarga kurang berminat berkunjung ulang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit ini.

Dari uraian di atas dijelaskan masalah kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Dr. R.M. Djoelham masih belum baik dan permasalahan ketidakpuasan pasien sangat penting untuk dikaji khususnya dalam kualitas pelayanan kesehatan RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai disebabkan ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi minat kunjung ulang pasien. Dan untuk mengetahui bagaimana kinerja paramedis (perawat) dan tingkat kepuasan pasien, tentu harus dilakukan penelitian yang lebih lanjut sesuai dengan kajian ilmiah, oleh sebab itu berdasarkan latar belakang masalah di atas. Maka judul yang tepat yaitu dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M Djoelham Kota Binjai”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah apakah kualitas pelayanan perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M Djoelham Kota Binjai?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat akademik dari penelitian ini yaitu untuk memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan perawat, kepuasan pasien dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini yaitu diharapkan sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya RSUD Dr. R.M Djoelham Kota Binjai yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Uraian Teori

##### 2.1.1. Pengertian Kualitas

Crosby (1997) dalam Azis (2015:5) berpendapat bahwa mutu atau kualitas merupakan ketercapaian suatu persyaratan yang sudah ditetapkan. Mutu adalah kesesuaian terhadap kebutuhan, bila mutu rendah dapat disebabkan hasil dari ketidak sesuaian pelayanan yang diberikan atau diterima pasien. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan segala spesifikasinya akan di katakan bermutu. Kualitas harus dapat dicapai, dapat diukur, dapat memberi keuntungan dan untuk mencapainya diperlukan kerja keras dan selalu optimis. Suatu proses yang meninjau pada peningkatan kualitas akan dapat mencegah terjadinya kesalahan-kesalahan dalam hasil penilaian.

Menurut Goeth dan Devis (1994) yang dikutip Tjiptono (2012:51) kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, produk, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendapat yang dikemukakan Devis tentang kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas proses. Sangatlah mustahil suatu perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa bantuan manusia dan melalui suatu proses yang berkualitas, sama halnya dengan manusia yang tidak berkualitas maka proses dan hasilnya tidak mungkin berkualitas Yamit (2005) dalam Devani, (2016: 88). Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan pengertian kualitas

adalah suatu keberhasilan dari hasil akhir produk atau jasa yang dihasilkan melalui bantuan manusia dan suatu proses demi memenuhi keinginan dan kebutuhan dari konsumen untuk mendapatkan kepuasan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan segala spesifikasinya akan di katakan bermutu.

### **2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012: 24) kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Yaves et al (2004) dalam Sulistyawati (2015: 8) kualitas pelayanan merupakan suatu faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku yang diterima dari pelayanan melalui mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi, dan pertukaran atau perpindahan.

Chaniotakis dan Lymeropoulos (2009) dalam Utami (2015: 7) menyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu sikap yang diberikan konsumen yang berkaitan dengan hasil yang diterima dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual. Kualitas layanan adalah suatu perbandingan antara kenyataan dan harapan dengan mengukur perbedaan antara keduanya dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah suatu sikap yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pelanggan atau konsumen atas pelayanan yang diterima apakah sesuai dengan harapan atau tidak sehingga menghasilkan hasil akhir yaitu persepsi dari pelanggan dengan kualitas pelayanan tersebut. Sikap yang diberikan konsumen yang berkaitan dengan hasil

yang diterima dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual.

Menurut Parasuraman, Valarie A. Zeithml dan Leonard L. Berry (1988) dalam Tjiptono (2012: 273) mengemukakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. **Bukti Fisik.** Bukti fisik yaitu suatu potensi yang dimiliki dalam perusahaan untuk menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dalam perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang mengikuti fasilitas fisik berupa perlengkapan dan peralatan yang dapat dipergunakan (teknologi) penampilan pegawainya.
2. **Kehandalan.** Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. **Ketanggapan.** Ketanggapan ialah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. **Jaminan.** Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan.

5. Empati. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 2.1.3 Mutu Pelayanan Keperawatan

Menurut Nursalam (2014: 295) setiap upaya yang dilakukam dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan keperawatan yang baik. Kualitas amat diperlukan untuk meningkatkan asuhan keperawatan kepada pasien dengan tujuan menghasilkan keuntungan, meningkatkan kepuasan kerja, meningkatkan kepercayaan pasien atau pelanggan, dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar yang sudah ditentukan. Mutu pelayanan keperawatan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien Suarli dan Bahtiar (2008) dalam Nurcholifah (2014 :7). Pelayanan Perawat merupakan pelayanan tenaga jasa yang lebih banyak memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pelayanan perawat adalah pelayanan terbanyak yang diterima pasien rawat inap dirumah sakit, sehingga pelayanan perawat biasa dikatakan menjadi ujung tombak pelayanan dan sangat berperan dalam memberikan kepuasan pasien. Mutu pelayanan perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dari pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik akan memberikan kesembuhan dari penyakit, meningkatkan derajat kesehatan atau kesegaran, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan

petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dalam pemenuhan kebutuhan pasien dengan mempertahankan kondisi dari segi biologis, sosial, spiritual pasien dan psikologis. Maupun memberikan kepuasan kepada pasien dengan meningkatkan asuhan keperawatan dengan menghasilkan keuntungan dan kepercayaan pasien atau pelanggan.

#### **2.1.4 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2003) dalam Arianti (2015:70) ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan pelanggan dan menghasilkan persepsi dari pelanggan yang sudah menerima pelayanan dari rumah sakit tersebut. Berdasarkan pernyataan tersebut Tjiptono mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas yaitu:

##### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal pendukung yang sangat penting dalam kemajuan suatu perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan suatu perusahaan, sebab jika suatu SDM tidak memiliki keahlian atau kompetensi dan pengetahuan yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan yang diterima pelanggan atau konsumen, dan sebaliknya, jika sumber

daya manusia (SDM) atau karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2. Organisasi

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya melakukan suatu kegiatan untuk mencapai visi dan misi organisasi secara bersama-sama untuk mencapai hal tersebut secara efektif dan efisien. Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan dibutuhkan kerja sama antara anggota organisasi khususnya pegawai perusahaan yang melayani publik dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas.

## 3. Pengukuran

Pengukuran merupakan suatu tindakan dalam pengevaluasian kinerja dan pemantauan dalam setiap keluhan dan mencari kenyataan dari tingkat kepuasan pelanggan yang diterima. Jika evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan bisa dikatakan berkualitas, sebaliknya jika evaluasi tidak menunjukkan adanya kesetaraan antara penyedia jasa dan harapan pelanggan maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

## 4. Program

Program merupakan suatu rangkaian kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan dalam suatu perusahaan yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjual, dan alat-alat manajemen.

## 5. Komunikasi internal

Suatu komunikasi yang dilakukan seorang atasan kepada anggota dalam memberikan arahan yang secara khusus di perusahaan penyedia layanan dan terdiri

atas prosedur dan kebijakan perusahaan dalam membentuk pelayanan terhadap pelanggan, serta umpan baik dalam organisasi.

#### 6. Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi yang diarahkan kepada pelanggan, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi atau harapan pelanggan dan pembentuk citra positif perusahaan.

#### 2.1.5. Standar Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c. Biaya Pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk Layanan, hal yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana Dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## 2.2. Kebijakan Kesehatan

Adapun beberapa kebijakan kesehatan terkait pelayanan keperawatan ialah :

### 1. Kebijakan tingkat Undang- undang Dasar 1945

Undang- undang Dasar 1945 pasal 28H ayat 1 :

*“Setiap orang berhak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.*

### 2. Kebijakan pada tatanan undang- undang

#### a. Undang- undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Penjelasan tentang tenaga kesehatan sudah dibuat secara spesifik. Pelayanan kesehatan sudah dikategorikan pada level pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Undang-undang ini secara spesifik sudah menjabarkan hak-hak masyarakat terhadap kesehatan dan tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat atas kesehatan. Undang-undang ini sudah memberikan kualifikasi minimum seorang tenaga kesehatan dan bagaimana mekanisme pengelolaan tenaga kesehatan (pasal 21-29).

Terkait penjaminan mutu, Undang-undang ini mewajibkan pemerintah menetapkan standar mutu pelayanan kesehatan untuk memastikan praktek pelayanan yang aman dan menjamin keselamatan pasien (pasal 52-55).

## 2.3. Perawat

### 2.3.1. Pengertian Perawat

Perawat menurut UU 38 tahun 2014 tentang Keperawatan adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-

undangan. Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Pelayanan Keperawatan dalam UU 38 tahun 2014 tentang keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit. Praktek Keperawatan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Perawat dalam bentuk Asuhan Keperawatan.

Perawat juga dituntut melakukan peran dan fungsi sebagaimana yang diharapkan oleh pasien dan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan Kusnanto (2004) dalam Siregar (2020:6). Perawat adalah profesi yang sifat pekerjaannya berhubungan dengan manusia, terjadi proses interaksi antara individu atau pasien, saling mempengaruhi antar pasien dan dapat memberikan manfaat dan memberikan kepuasan terhadap yang bersangkutan Suhaemi (2004:52).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan perawat adalah seorang tenaga profesi yang dituntut untuk melakukan peran dan fungsi sebagai tenaga keperawatan dan memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan untuk memberikan kesembuhan dan kepuasan kepada pasien atau pelanggan. Dan perawat merupakan tenaga kesehatan dengan waktu pelayanan yang berkesinambungan selama 24 jam dalam melayani atau merawat pasien. Sehingga dapat dikatakan pelayanan perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan sangat berperan dalam memberikan kepuasan pasien.

Perawat profesional dalam memberikan pelayanan keperawatan adalah perawat yang dapat berkomunikasi dengan baik dan mudah dipahami bagi pelaku pendengar, dapat dipercaya dan cepat. Perawat berkewajiban merawat pasien dan memenuhi kebutuhan dasarnya dalam pemulihan dan penyembuhan pasien. Sehingga hubungan dan interaksi antara perawat dan pasien akan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

### **2.3.2. Peran Perawat**

Peran perawat yaitu untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit. Sehingga hubungan dan interaksi antara perawat dan pasien akan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Adapun peran perawat di rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Peran sebagai pemberi asuhan keperawatan, peran sebagai pemberi asuhan keperawatan merupakan peran yang sangat penting diantara peran-peran yang lain, baik atau tidaknya kualitas pelayanan profesi yang profesional bukan hanya dibuktikan dengan jenjang pendidikan yang tinggi.
2. Peran sebagai penemu kasus, penemu kasus biasanya dapat dilakukan dengan jalan mencari langsung ke masyarakat dan dapat pula didapat tidak langsung yaitu pada kunjungan pasien.
3. Peran sebagai pendidik, peran utama perawat selain memberikan asuhan keperawatan juga sebagai pendidik atau penyuluh kesehatan yang merupakan bagian dari promosi kesehatan.
4. Peran sebagai koordinator dan kolaborator, koordinator dan kolaborator merupakan peran yang sangat penting karena peran inilah perawat mampu bekerja sama dengan tenaga kesehatan lain secara tim.

5. Peran sebagai konselor, perawat sebagai konselor melakukan bimbingan keperawatan sebagai usaha memecahkan masalah secara efektif yang dihadapi pasien.
6. Peran sebagai panutan, perawat harus dapat memberikan contoh yang baik dalam bidang kesehatan pada pasien, keluarga, kelompok dan masyarakat tentang bagaimana cara hidup yang sehat yang dapat ditiru dan di contoh oleh masyarakat.

### **2.3.3. Fungsi Perawat**

Menurut Koziar (2004) dalam Wirdah (2016: 21) fungsi perawat ada tiga, yaitu:

#### **1. Fungsi keperawatan mandiri**

Memberikan bantuan kepada pasien, keluarga dan masyarakat. Tidak melihat kondisi yang sakit maupun sehat dalam melaksanakan atau memberikan pelayanan kesehatan dengan kegiatan yang menunjang kesehatan atau penyembuhan atau menghadapi kematian. Fungsi mandiri yaitu perilaku dengan tidak tergantung pada orang lain, dimana perawat dalam melaksanakan tugasnya dilakukan secara sendiri dan dengan keputusan sendiri dalam melakukan tindakan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar manusia.

#### **2. Fungsi keperawatan ketergantungan**

Merupakan fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatan atas pesan atau instruksi dari perawat lain. Sehingga sebagian tindakan pelimpahan tugas yang diberikan. Hal ini biasanya dilakukan oleh perawat spesialis kepada perawat umum atau dari perawat primer ke perawat pelaksana.

#### **3. Fungsi keperawatan kolaboratif**

Fungsi ini dilakukan dalam kelompok tim yang bersifat saling ketergantungan di antara tim yang satu dengan tim yang lainnya. Fungsi ini dapat terjadi apabila bentuk pelayanan membutuhkan kerja sama tim dalam penanganan pelayanan seperti dalam memberikan asuhan keperawatan pada penderita yang mempunyai penyakit kompleks.

Selanjutnya Dewi (2017) dalam Harahap (2017:4) mengatakan bahwa fungsi proses keperawatan memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. Memberikan pedoman dan bimbingan sistematis dan ilmiah bagi tenaga keperawatan dalam memecahkan masalah yang diderita klien atau pasien melalui asuhan keperawatan.
2. Memberikan pelayanan yang sepenuhnya secara profesional dengan pemberian asuhan keperawatan melalui pendekatan pemecahan masalah dan pendekatan komunikasi yang efektif dan efisien.
3. Memberikan kebebasan pada pasien untuk mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan dalam kemandirian dalam bidang kesehatan.

#### **2.3.4. Tujuan Perawat**

Tujuan perawat memberikan pendidikan perencanaan pulang kepada pasien untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam memenuhi kebutuhan perawatan berkelanjutan Potter & Perry (2005:144). Tujuan dari keperawatan adalah membantu individu atau pasien dalam mencapai kesembuhan yang optimal dan memberikan kepuasan kepada pasien. Adapun tujuan proses keperawatan adalah mengidentifikasi kebutuhan perawatan pasien, menentukan prioritas, memberikan intervensi keperawatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan

klien, dan mengevaluasi keefektifan asuhan keperawatan dalam mencapai hasil dan tujuan klien yang diharapkan Potter & Perry (2005:144).

Adapun alasan penggunaan proses keperawatan adalah (1) Meningkatkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kualitas keperawatan; (2) Profesionalisme, memberikan pelayanan sesuai dengan konsep keperawatan; (3) Untuk efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan; (4) Untuk meningkatkan peran serta dan keterlibatan pasien dalam pelayanan keperawatan.

## **2.4. Kepuasan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan**

### **2.4.1. Pengertian Kepuasan**

Kopler (2006) dalam Salamah (2010: 42) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kenyataan yang didapat (hasil) suatu produk dan pelayanan jasa. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan disimpulkan dari persepsi antara kenyataan yang diterima dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu Tjiptono (2012:160). Kepuasan dihasilkan dari suatu persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya dari penggunaannya. Pelanggan tidak akan merasa puas disebabkan oleh persepsi dan harapan belum terpenuhi. Apabila persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan maka pelanggan akan puas.

### **2.4.2 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Suprpti (2010) dalam Utami (2015:7), menyatakan kepuasan pelanggan merupakan sikap keseluruhan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap

suatu produk atau jasa setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut. Bisa juga dikatakan persepsi dari hasil pelayanan yang diterima. Dilihat dari sudut pandang manajerial, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan.

Menurut Irwan (2008) dalam Utami (2015:37), kepuasan pelanggan dihasilkan oleh persepsi pelanggan atau *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Irwan (2008) dalam Utami (2015: 37), berpendapat ada lima *driver* utama penentu kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, dan biaya. Kepuasan pelanggan adalah sikap yang timbul dari pelanggan, dimana proses akhir yang diterima pelanggan sesudah mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan harapan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan atau produk yang diterima Ueltschy et al (2007) dalam Utami (2015:7).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sikap yang timbul dari seorang pelanggan atas pelayanan yang diterima, apakah sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan atau sebaliknya. Dimana jika harapan sesuai dengan kenyataan maka pelanggan akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diterima jauh dari harapan maka tidak akan memberikan kepuasan bagi pelanggan atau yang mengonsumsi.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas kepada para konsumen supaya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Pada dasarnya setiap orang atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa

pelanggan diantaranya Tjiptono (2012) dalam Nurcholifah (2014:6) Hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis dalam setiap keadaan. Adapun hal yang akan diterima yaitu:

- a. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang atau pelanggan.
- b. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
- c. Membentuk rekomendasi dari mulut kemulut (*World of Month*) yang menguntungkan perusahaan.
- d. Laba yang diperoleh meningkat.

Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan adalah suatu hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat sebab salah satu indikator jaminan mutu suatu rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan atau pasien merasa puas. Kepuasan yang dirasakan pasien menunjukkan bahwa perawat dapat memenuhi harapan-harapan pasien akan pelayanan yang prima dan berkualitas baik dari sisi kejelasan informasi yang disampaikan, pelayanan yang tepat waktu, kesediaan perawat dalam mendengarkan keluhan dan menanggapi setiap keluhan pasien atau permasalahan pasien dan kesediaan membantu mengatasi permasalahan tersebut Gobel (2016:5).

## **2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

### **2.5.1. Faktor dari Pemberi Jasa (Provider)**

Menurut Trisantoro (2005:148) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Gambaran lingkungan dan struktural, misalnya adalah rambu-rambu dan petunjuk yang jelas dalam rumah sakit, kenyamanan yang mudah di dapat, dan tersedianya bangku tunggu yang cukup.
2. Pelayanan kamar, misalnya kebersihan ruangan dan fasilitas yang cukup.
3. Hubungan interpersonal, misalnya hubungan petugas profesi seperti dokter atau perawat apakah mempunyai kehangatan dan keramahan di dalam memberikan pelayanannya kepada pasien.
4. Kompetensi klinis dari penyedia pelayanan kesehatan, misalnya kemampuan staff, dan petugas untuk menunjukkan keterampilan dalam tugas teknis, menyediakan informasi yang akurat dan penuh ketelitian.
5. Tarif pelayanan atau biaya perawatan yang dapat dijangkau oleh pelanggan atau pasien.
6. Adanya promosi yang sehat dengan para pasien rumah sakit yang lain, agar para pelanggan dapat memberikan persepsi tentang citra yang baik bagi rumah sakit.

### **2.5.2. Faktor dari Individu (Pasien)**

#### **1. Umur Pasien**

Menurut Kaplan dan Sadock (1997) dalam Lutfi (2008:4) gangguan kecemasan dapat terjadi pada semua usia, lebih sering pada usia dewasa dan lebih banyak pada wanita. Sebagian besar kecemasan pada umur 21 - 45 tahun.

#### **2. Pendidikan**

Sementara itu Noto Atmodjo (2000) dalam Lutfi (2008:4) menyatakan bahwa pendidikan juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana pasien dengan tingkat pendidikan yang tinggi lebih mengerti dan memahami tentang penyakit yang di deritanya, dan sebaliknya pasien yang tingkat pendidikannya

rendah akan cenderung sulit mengerti dan memahami tentang penyakit yang dideritanya sehingga tingkat kepuasan yang diterima rendah karena tidak sesuai dengan persepsi dari pasien tersebut.

### 3. Pekerjaan

Pekerjaan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan karena pasien yang bekerja adalah pasien yang produktif biasanya lebih peka terhadap keadaan sekitar yang dialami.

### 4. Jenis Kelamin

Pasien perempuan lebih cenderung merasa puas terhadap pelayanan karena pada umumnya perempuan lebih perasa di bandingkan dengan laki- laki. Hal ini kemungkinan karena laki- laki cenderung dominan, aktif, dan bebas dalam berpikir. Sedangkan sifat perempuan cenderung sensitive dalam hubungan formal yang ditunjukkan dengan sifat penuh perhatian, hangat, bijaksana, dan sabar.

## 2.5.3. Faktor Pendukung

### 1. Cara Pembayaran

Cara pembayaran menemukan rata-rata tingkat kepuasan responden yang dibayar oleh pihak ketiga lebih tinggi dari pada responden yang bayar sendiri disebabkan karena memberikan keringan kepada pasien.

### 2. Ketersediaan Obat

Obat yang digunakan untuk pelayanan kesehatan di rumah sakit harus sesuai dengan populasi berarti jumlah obat yang tersedia di gudang minimal harus sama dengan jumlah kebutuhan obat yang dibutuhkan oleh seorang pasien.

## 2.6. Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 1 menyebutkan pengertian rumah sakit yaitu:

*“Institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik yang di pengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi- tingginya.”*

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya harus menerapkan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga profesinya dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Menurut Azwar (1994) dalam Nurhidayah (2014:132), rumah sakit merupakan institusi yang integral dari suatu organisasi kesehatan dan organisasi sosial yang memiliki fungsi sebagai penyedia semua fasilitas- fasilitas kesehatan serta memberikan pelayanan berupa jasa yang baik dan berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan rumah sakit adalah suatu wadah atau organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan profesi yang ditanggungnya kepada pasien yang membutuhkan penanganan terhadap penyakit yang dideritanya. Pelayanan yang diberikan berupa jasa yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

## 2.7. Rawat Inap

### 2.7.1. Pengertian Rawat Inap

Rawat inap adalah pemeliharaan kesehatan rumah sakit dimana penderita atau pasien dirawat dan tinggal dirumah sakit untuk beberapa hari sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksana pelayanan kesehatan lain. Pelayanan

kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnose, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta yang oleh karena penyakit yang dideritanya Astaqauliyah (2012) dalam Sugiarti (2015:84). Rawat inap merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, dengan melakukan tindakan mengharuskan pasien tersebut dirawat di ruang rawat inap, dan pasien perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk menginap (opname) di rumah sakit tersebut. Pelayanan rawat inap adalah kegiatan fungsional yang dilakukan petugas medis, perawat yang melayani berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di instalasi rawat inap, baik klinik, rumah sakit maupun puskesmas.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan rawat inap merupakan suatu penanganan pasien dengan melakukan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi yang mengharuskan pasien menginap di ruang rawat inap dan mengeluarkan biaya dalam pengobatan yang diterima. Dan kegiatan fungsional yang dilakukan petugas medis, perawat yang melayani berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di instalasi rawat inap, baik klinik, rumah sakit maupun puskesmas.

## **2.8. Hasil Penelitian yang Sejenis**

### **1. Penelitian Leni Fitia (2017)**

Dalam penelitian yang berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul**”. Adapun hasil penelitiannya adalah sebagian besar pasien menilai kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul

Yogyakarta dalam kategori baik sebanyak 47 responden (63,5%). Dari 47 responden yang menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik sebanyak 42 (56,8%) memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan dari 27 responden yang menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori sedang sebanyak 15 (20,3%) miliki tingkat kepuasan sedang. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul Yogyakarta.

Perbedaan antara penelitian keduanya terletak pada jenis penelitian Leni Fitia menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelatif dengan menggunakan *cross-sectional* sedangkan penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Selain itu, objek penelitian dan periode pengamatan antara keduanya juga memiliki perbedaan yang mendasar penelitian Leni Fitia melakukan penelitian di tahun 2017 dengan objek kualitas pelayanan di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 dengan objek penelitian kualitas pelayanan perawat di rumah sakit umum daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.

## 2. Penelitian Novina (2017)

Dalam Penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tim Perawat Pelaksana Dalam Pendokumentasian Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R.M Djoelham Kota Binjai. Medan: Universitas Sumatera Utara.”** Adapun Hasil Penelitiannya adalah kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai masih belum baik dalam pendokumentasian. Hal ini dikarenakan kurangnya perawat menuliskan data-data pasien misalnya dalam lembaran pengkajian yang berisikan data diri dan data

riwayat dari pasien. Selain itu, banyak juga ditemukan data yang tidak terisi lengkap berupa tidak tercantumnya tanggal, nomer urut, pukul, nama serta paraf perawat setiap kali lembaran catatan keperawatan diisi. Perawat hanya menuliskan nama, usia dan keluhan dari pasien tersebut.

### 3. Penelitian Bambang indratno Gunawan (2017)

Dalam penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan keperawatan, Fasilitas dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UTT Makassar”**. Adapun hasil penelitiannya ialah berdasarkan uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UTT Makassar. Hal ini dilihat dari hasil perhitungan program SPSS yang dikumpulkan diperoleh koefisien korelasi ( $r$ ) antara variabel kepuasan pasien ( $X_1$ ) dengan variabel kualitas pelayanan keperawatan ( $y$ ) sebesar 0,410. Artinya nilai rhitung  $>$  dari rtabel, dimana pada  $N= 40$  diperoleh rtabel = 0,312 atau  $0,410 > 0,312$ , sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan keperawatan (variabel bebas) dengan kepuasan pasien (variabel terikat)

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Bambang Indratno Gunawan yaitu salah satu variabel bebasnya mengukur kualitas pelayanan perawat dan variabel terikatnya ialah kepuasan pasien. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode analisis data yang sama dengan menggunakan deskriptif kuantitatif dengan program SPSS metode analisis regresi linier berganda.

Perbedaan antara penelitian keduanya terletak pada jumlah variabel bebas yang diteliti. Bambang Indratno Gunawan menggunakan 3 (tiga) variabel bebas yang terdiri atas pengaruh kualitas pelayanan perawat, Fasilitas dan Minat. Sedangkan penelitian ini menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan Perawat dan variabel terikatnya ialah kepuasan pasien. Selain itu, objek penelitian dan periode pengamatan antara keduanya juga memiliki perbedaan yang mendasar Bambang Indratno Gunawan melakukan penelitian di tahun 2016 dengan objek kualitas pelayanan, Fasilitas dan Minat di ruang rawat inap RSUD Wisata UTT Makasar. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 dengan objek penelitian kualitas pelayanan perawat di rumah sakit umum daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.

#### 4. Penelitian Helmina (2020)

Dalam penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke”**. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tangible berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke, Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke, Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke, Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke.

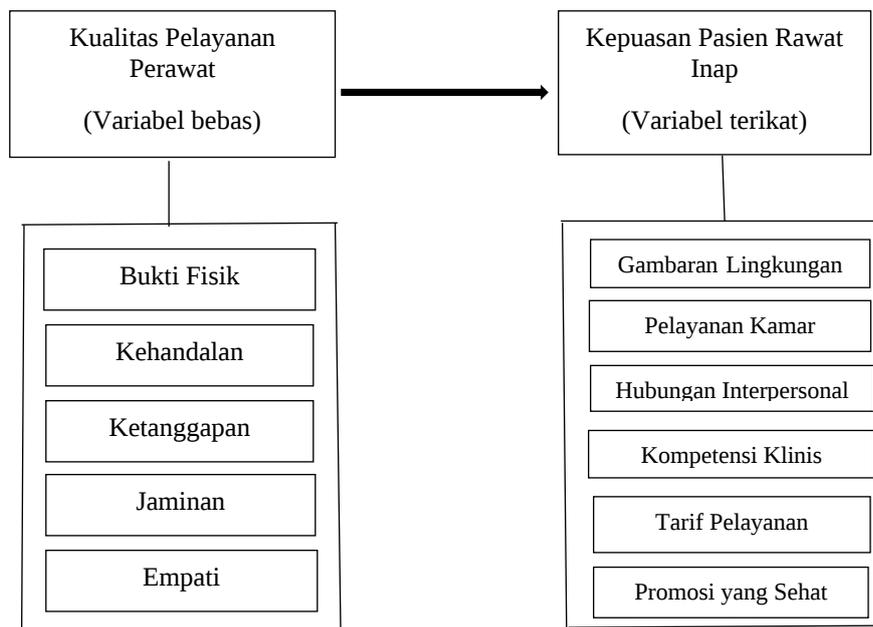
Adapun persamaan antara penelitian keduanya ialah penelitian yang dilakukan Helmina yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas kualitas

pelayanan yang terdiri atas berwujud, kehandalan, ketanggapan jaminan dan empati serta variabel terikatnya ialah kepuasan pasien rawat inap. Selain itu, pada penelitian ini menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Helmina yaitu menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji analisis regresi linier berganda, uji f, uji t dan uji asumsi klasik yang terdiri atas; Uji normalitas, Uji multikolinieritas, Uji heteroskedastisitas.

Perbedaan antara keduanya terletak pada objek penelitian dan periode pengamatan antara keduanya. Helmina melakukan penelitian di tahun 2019 dengan objek kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 dengan objek penelitian kualitas pelayanan perawat di rumah sakit umum daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.

## **2.9. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini mengangkat judul “Pengaruh Kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai”. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan perawat dan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien. Dan yang menjadi indikator untuk mengukur kualitas pelayanan perawat yaitu Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan Dan Empati Parasuraman, Valarie A. Zeithml dan Leonard L. Berry (1988) dalam Tjiptono (2012: 273) yang diberikan perawat kepada pasien dalam memberikan pelayanan. Dan adapun indikator dari kepuasan pasien adalah Gambaran Lingkungan, Pelayanan Kamar, Hubungan Interpersonal, Kompetensi Klinis, Tarif Pelayanan dan Promosi yang sehat Trisantoro (2005:148)



**Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai**

## 2.10. Perumusan Hipotesis

Hipotesis menurut Menurut Sugiyono (2013:64) adalah jawaban yang sementara terhadap permasalahan penelitian hingga dinyatakan terbukti dengan data yang terkumpul. Hipotesis merupakan dugaan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya menggunakan hipotesis sebagai berikut:

1. Jika  $H_a$  diterima maka bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.
2. Jika  $H_a$  diterima maka kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R. M. Djoelham Kota Binjai.
3. Jika  $H_a$  diterima maka Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.

4. Jika Ha diterima maka Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.
5. Jika Ha diterima maka Empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R M. Djoelham Kota Binjai.

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan gambaran mengenai kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Berdasarkan masalah yang diteliti maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan metode yang dipilih karena masalah yang diambil terpusat pada masalah aktual dan berada pada saat penelitian dilaksanakan dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mendistribusikan angket yang berisi keterangan setiap variabel yang ingin diteliti dan kemudian dilakukan analisis perhitungan secara statistik Sugiyono (2013:14).

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2013:8) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sample filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau *statistic*, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian adalah hal yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian karena lokasi penelitian adalah objek yang akan diteliti. Adapun tempat yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian adalah di Rumah Sakit Umum

Daerah Dr. R.M Djoelham Jl. Hasanudin No.9, Kec. Binjai Kota, Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara.

### 3.2.2. Waktu Penelitian

Penyusunan proposal ini dilakukan secara bertahap hingga selesai melakukan penelitian tersebut. Adapun tahap perincian kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan tabel 3.1 yang tertera dibawah ini:

No	Uraian kegiatan	Bulan ke:											
		Nov 2020	Des 2020	Jan 2021	Feb 2021	Mar 2021	Apr 2021	Mei 2021	Juni 2021	Juli 2021	Agt 2021	Sptr 2021	
1.	Penyusunan Proposal	■	■	■									
2.	Seminar Proposal				■								
3.	Perbaikan Proposal					■							
4.	Pengumpulan Data Penelitian					■							
5.	Penyusunan Skripsi						■	■					
6.	Seminar Hasil								■				
7.	Perbaikan Skripsi									■	■		
8.	Sidang Meja Hijau												■

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

### 3.3. Responden Penelitian

Responden yang digunakan dalam penelitian ini ialah 100 Responden (Pasien) yang dirawat di ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai periode Maret 2021.

### 3.3.1. Populasi

Menurut Arikunto (2013: 173) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud dengan populasi individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien kelas VIP, Pasien kelas I, Kelas II, Kelas III, dan Pasien ICU.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien kelas VIP sebanyak 15 pasien, Pasien kelas I sebanyak 64 pasien, kelas II sebanyak 189 pasien, kelas III 37 pasien, dan pasien ICU sebanyak 40 pasien yang dirawat di ruang rawat inap pada bulan Januari sampai Februari 2021 di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Populasi Ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Tabel 3.2  
Jumlah Pasien

Populasi	Bulan		Jumlah
	Januari	Pebruari	
VIP	7	8	15
Kelas I	31	33	64
Kelas II	90	99	189
Kelas III	19	18	37
ICU	21	19	40

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai, Januari - Pebruari 2021.

### 3.3.2. Sampel dan Teknik Sampling

Arikunto (2013 : 174) berpendapat bahwa Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:117) adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sebagian dari

populasi yang hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Mengenai ukuran besarnya sampel yang harus diambil untuk mendapatkan data yang representatif, besarnya sampel dalam penelitian ditentukan sebanyak 100 responden. Adapun populasinya terbagi menjadi Pasien kelas VIP sebanyak 15 pasien, kelas I sebanyak 64 pasien, Pasien kelas II sebanyak 189 pasien, Pasien kelas III sebanyak 37 pasien dan Pasien ICU sebanyak 40 pasien yang dirawat di ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai periode Maret 2021.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel jika informasi untuk data yang diambil dari target spesifik, dengan cara mengambil sampel dengan kriteria tertentu Sugiyono (2013:81), yaitu dengan kriteria sedang dirawat minimal sudah 2 (dua) hari. Penyebaran kuesioner pada responden dilakukan pada bulan Maret 2021. Dimana peneliti memberikan kuesioner kepada setiap individu yang diketahui dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dipilih sampel antara lain:

1. Responden adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai lebih dari 2 (dua) hari.
2. Responden hanya mengisi 1 kali (1 kuesioner).
3. Tidak ada paksaan.

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Daftar pertanyaan diberikan kepada pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Jumlah populasi sudah diketahui maka jumlah sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Rao (1996) yaitu:

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

$$n = \frac{283}{1 + 283 (0,1)^2}$$

n = 99,6478 di bulatkan menjadi 100 dimana

n = Jumlah sample

N = Jumlah populasi

Moe = Margin of error max (kesalahan yang masih di toleransi, dimbil 10%).

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai terbagi ke dalam 5 (lima) kelas setiap kelas memiliki pasien yang jumlahnya berbeda. Terkait dengan sampel yang diambil, penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*. Teknik ini digunakan karena populasi mempunyai pasien yang tidak homogen, dalam hal ini berbeda jumlah pasien dari masing-masing kelas Sugiyono (2013:117-118).

Dalam Sugiyono (2013:138), penentuan jumlah sampel untuk masing-masing kelas dihitung secara *proporsional* dengan menggunakan rumus:

$$s = \frac{n}{N} \times S$$

Keterangan:

s = Jumlah sampel setiap unit secara *proporsional*

S = Jumlah seluruh sampel yang didapat

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah masing- masing unit populasi

Berdasarkan rumus di atas, diperoleh jumlah sampel masing-masing pasien seperti pada tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Distribusi Unit Sampel Penelitian**

No.	Perawatan Rawat Inap	Unit Populasi	$s = \frac{n}{N} \times S$	Jumlah Pasien
1.	VIP	15	15/345 x 100	5 Orang
2.	Kelas I	65	65/345 x 100	18 Orang
3.	Kelas II	189	189/345 x 100	55 Orang
4.	Kelas III	37	37/345 x 100	11 Orang
5.	ICU	40	40/345 x 100	11 Orang
Total				100 orang

*Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai, Januari - Pebruari 2021.*

### 3.4. Jenis Dan Sumber Data

#### 3.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan kebutuhannya ialah data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif diangkakan. Data ini dibutuhkan untuk menganalisis hasil penelitian yang menggunakan kuesioner.

#### 3.4.2. Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari responden, yaitu berupa jawaban pertanyaan dari kuesioner yang disebarakan tentang variabel kualitas pelayanan perawat (variabel bebas) dan kepuasan pasien rawat inap (variabel terikat) serta karakteristik responden sebagai data pendukung.

##### 2. Data Sekunder

Adalah data yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian yang berupa laporan atau catatan perusahaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa karakteristik masing- masing pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

#### 1. *Field Research* (Studi Lapangan)

Dalam penulisan penelitian ini, penulis mengambil data secara langsung pada objek penelitian. Dalam penelitian lapangan tersebut penulis menggunakan beberapa prosedur yaitu:

##### a. Kuesioner (Angket)

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dijawabnya. Penyebaran kuesioner, teknik pengumpulan data yang disebarkan kepada responden dengan menyusun daftar pertanyaan. Dengan cara responden cukup menjawab pertanyaan pada kolom yang sudah tersedia menggunakan skala Likert, yaitu memberi pilihan 5 (Lima) jawaban alternatif diantaranya: Sangat Setuju diberi skor 5, Setuju diberi skor 4, Netral diberi skor 3, Tidak Setuju diberi skor 2, Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

##### b. Dokumentasi

Pengambilan data yang akan di dokumentasikan oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan.

#### 2. *Library Research* (Studi Kepustakaan)

Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk memperoleh beberapa informasi dari pengetahuan yang dapat dijadikan pegangan atau bahan dalam penelitian yaitu dengan cara studi kepustakaan untuk mempelajari, meneliti, mengkaji, dan menelaah literatur – literatur berupa buku, jurnal yang berhubungan

dengan penelitian untuk memperoleh bahan – bahan yang akan dijadikan landasan teori.

### 3.6. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah; 1) Uji validitas dan reliabilitas data, 2) Uji asumsi klasik yang terdiri dari; Uji normalitas, Uji multikolinieritas, Uji heteroskedastisitas, 3) Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. DJoelham Kota Binjai menggunakan level of significant ( $\alpha$ ) sebesar 5%.

#### 3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat yang benar- benar mengukur apa yang diukur. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut mampu mengukur apa yang hendak diukur, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap - tiap item (pertanyaan) dengan skor total kuesioner tersebut. Bila semua pertanyaan itu mempunyai korelasi yang bermakna (*construct validity*).

Apabila kuesioner tersebut telah memiliki validitas konstruk, berarti semua item (pertanyaan) yang ada di dalam kuesioner itu mengukur konsep yang diukur sesuai tinggi rendahnya suatu angket. Pengujian validitas konstruk dengan SPSS adalah menggunakan korelasi, instrument valid apabila nilai korelasi (*pearson*

*correlation*) adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)]  $\leq$  taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah data yang diperoleh secara relatif terbebas dari bias atau ketidakakuratan, akibat dari ketidakjelasan pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner. Apakah ada konsistensi jawaban apabila kuesioner tersebut dipakai kembali pada penelitian yang sama.

Reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan *Reliability Analysis Statistic* dengan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $>$  0,6 maka suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel Nunnally (1994) dalam Ghazali (2011: 46). Dalam menguji reliabilitas alat ukur peneliti menggunakan program SPSS.

### 3.6.2. Rancangan Uji Hipotesis

Tahap pengujian Hipotesis dimulai dengan menetapkan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis penelitian ( $H_a$ ), pemilihan dan pengujian statistik, penerapan tingkat signifikan menggunakan program komputer SPSS.

#### 1. Penetapan $H_0$ dan $H_a$

Dalam prosedur pembuatan keputusan mengenai pengujian variabel biasanya diawali dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis penelitian. Jika  $H_0$  ditolak maka  $H_a$  dapat diterima dan sebaliknya jika  $H_0$  diterima maka  $H_a$  ditolak.

$H_a$  tersebut merupakan hipotesis yang diajukan oleh peneliti, Adapun  $H_0$  dan  $H_a$  yang dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara persial maupun simultan.

$H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$ , artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara persial maupun simultan.

## 2. Pemilihan dan pengujian statistik

Pendekatan teknik statistik akan digunakan oleh peneliti untuk menguji hipotesis. Pendekatan ini digunakan untuk nilai eksak dalam pengertian keangkaan, sehingga waktu dan pikiran dapat lebih dipusatkan pada pengumpulan data yang tepat dan relevan.

## 3. Penetapan tingkat signifikansi

Untuk lebih menyakinkan lagi maka pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji F, serta hasilnya dibandingkan dengan tabel. Pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ , apabila nilai  $t_{hitung}$  atau  $F_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  atau  $F_{tabel}$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis penelitian  $H_a$  diterima, apabila nilai  $t_{hitung}$  atau  $F_{hitung}$  lebih kecil daripada nilai  $t_{tabel}$  atau  $F_{tabel}$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis penelitian ( $H_a$ ) ditolak.

## 4. Pengujian hipotesis

Nilai  $t_{hitung}$  atau  $F_{hitung}$  yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  atau  $F_{tabel}$ .

## 5. Pengambilan keputusan

Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $F_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka berada didaerah penerimaan  $H_0$ . Ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan penelitian ditolak. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $F_{hitung} > t_{tabel}$  maka berada didaerah penolakan  $H_0$ . Ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan penelitian diterima.

### 3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Penggunaan uji asumsi klasik untuk menangani problem kembar inferensi statistik, yaitu penafsiran dan pengujian hipotesis. Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi data yang normal atau tidak. Uji yang dipakai adalah Kolmogorov-Smirnov. Kriteria uji normalitas :

$H_0$  = Data residual berdistribusi normal

$H_a$  = Data residual tidak berdistribusi normal

#### 2. Uji multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel bebas yang lain. Hal ini mengakibatkan varian (*standar error*) koefisien regresi tidak akan signifikan berbeda dengan nol. Ketentuannya adalah apabila nilai *tolerance* variabel kurang dari 0,10 dan VIF lebih dari 10, dapat dikatakan terjadi multikolinieritas. Sebaliknya apabila nilai *tolerance* variabel lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Uji heteroskedastisitas

Uji ini untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika tetap maka disebut homokedastisitas sedang jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. Uji yang dipakai uji Park dengan kriteria nilai signifikan lebih dari 0.05 % maka *P. Value* tidak signifikan, berarti tidak terjadi.

#### 3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Adapun variabel bebas yang terdiri dari:

##### 1. Bukti fisik

Potensi yang dimiliki perawat untuk menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

##### 2. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan perawat untuk menghasilkan jasa pelayanan sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan. Diantaranya adalah prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai waktu dan diagnosisnya terbukti akurat.

##### 3. Ketanggapan

Sikap paramedis (perawat) dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama memberi penanganan, dan bersedia mendengarkan setiap keluhan pasien dengan mencari solusi.

#### 4. Jaminan

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para perawat Rumah Sakit untuk menumbuhkan rasa percaya diri kepada pasien.

#### 5. Empati

Memberi perhatian yang tulus dan individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dalam mengukur pengaruh variabel bebas akan menggunakan *Level of significant* ( $\alpha$ ) sebesar 5%, hasil dari analisis ini dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pasien rawat inap

X<sub>1</sub> = Bukti fisik

X<sub>2</sub> = Kehandalan

X<sub>3</sub> = Ketanggapan

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati

b<sub>0</sub> = Konstanta

b<sub>1</sub>..b<sub>5</sub> = Koefisien regresi

e = Variabel gangguan (semua variabel yang dihilangkan dari model tetapi secara bersama - sama mempengaruhi Y).

#### 3.6.4.1 Uji F

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama- sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Langkah- langkah pengujian:

##### 1. Menentukan Ho dan Ha

Ho :  $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$ , artinya ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. *Level of significance* = 0,05

3. Kriteria pengujian

Ho diterima bila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Ho ditolak bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

4. Nilai  $F_{hitung}$

Uji F yaitu menguji pengaruh koefisien regresi secara bersama-sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{JKR/K}{JKS/n - 1 - k}$$

Keterangan:

JKR : Jumlah kuadrat regresi

JKS : Jumlah kuadrat sisa

n : Jumlah sampel

k : Banyaknya variabel bebas

5. Menentukan kesimpulan

Menentukan kesimpulan apakah Ho diterima atau Ho ditolak.

### 3.6.4.2 Uji t

Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan, dilakukan analisis secara kuantitatif dengan menggunakan uji t. Uji t ini digunakan untuk menguji keberartian koefisien regresi linier berganda, dengan menggunakan:

1. Menentukan Ho dan Ha

Ho:  $\beta = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat, secara persial.

$H_a: \beta \neq 0$ , artinya ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat, secara persial.

2. *Level of significant* = 0,05

3. Kriteria pengujian

$H_0$  diterima apabila:  $-t_{\alpha/2} \leq t_{hitung} \leq t_{\alpha/2}$ , artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

$H_0$  ditolak apabila:  $t_{hitung} > t_{\alpha/2}$  atau  $t_{hitung} < -t_{\alpha/2}$ , artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

4. Nilai  $t_{hitung}$

Uji  $t$  digunakan untuk menguji keberartian koefisien regresi secara individual, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{b_i - \beta_i}{Sb^i}$$

Keterangan :

$t$  = nilai koefisien regresi sampel ke -  $i$

$\beta_i$  = koefisien regresi populasi ke -  $i$

$Sb_i$  = *standard error* koefisien regresi

5. Menentukan kesimpulan

Menentukan kesimpulan apakah  $H_0$  diterima arau  $H_0$  ditolak.

### 3.6.4.3 Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditujukan dengan presentase. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2 + b_3 \sum X_3 + b_4 \sum X_4 + b_5 \sum X_5}{\sum X^2}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

$b_1.. b_5$  = Koefisien regresi

$X_1.. X_5$  = Variabel bebas

$Y$  = Variabel terikat

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan perawat (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima dan hipotesis nihil ( $H_o$ ) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel ketanggapan (3,694), diikuti bukti fisik (3,052), jaminan (3,049), empati (2,365), dan kehandalan (2,271) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Hasilnya adalah  $R^2$  sebesar (0,699) menunjukkan bahwa 69,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan perawat yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sedangkan sisanya 30,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

#### 5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada

dimensi Ketanggapan, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pelanggan terbesar (3,694), dari uji t dibanding dengan dimensi yang lain tetapi dimensi lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya.

2. Untuk item-item yang masih kurang pelayanannya di masing-masing dimensi kualitas agar selalu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya agar lebih memuaskan pasien, pada dimensi kehandalan diharapkan khususnya para perawat dapat memberikan pelayanan tanpa kesalahan, dan kunjungan dokter lebih tepat waktu agar pasien lebih cepat ditangani secara medis. Pada dimensi bukti fisik diharapkan perawat dapat memberikan atau menanggapi keluhan pasien dengan lebih baik lagi dan memberi saran dengan bijaksana kepada pasien. Pada jaminan para perawat harus lebih memperhatikan tingkat kesopanan dan keramahan kepada pasien agar pasien merasa nyaman. Pada dimensi empati Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai diharapkan tidak membeda-bedakan pasien dalam memberikan pelayanannya.
3. Dan untuk Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai perlu secara rutin mengamati pelayanannya supaya dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Azwar, Azrul. (1994). *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Bina Rupa Aksara, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT.Rineka Cipta, Jakarta
- Ghozali, Iman. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, Patricia & Perry, Anne Griffin. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Suhaemi, Mimin, Emi. (2004). *Etika Keperawatann Aplikasi pada Praktik*. Jakarta : EGC.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Trisantoro, Laksono. (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*, Jakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi, (2012). *Strategi Pemasaran*. ANDI Yogyakarta.

### Jurnal :

- Arianty. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphon Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 16(2): 59- 70.
- Alamri, Azlika. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4): 4- 6
- Aziz, Amrullah. (2015). Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Studi Islam* 10 (2): 5- 6.
- Devani, Vera, and Wahyuni, Fitri. (2016). Pengendalian Kualitas Kertas dengan Menggunakan Statistical Process Control Di Paper Machine 3. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 15(2): 88- 90.
- Eva, Novita., Budi, Widjajaning., and Nurcholis, Gartinia. (2015). Hubungan Antara Motivasi Kerja Perawat Dengan Kecenderungan Mengalami Burnout Pada Perawat di RSUD Serui-Papua. *Jurnal Insan*, 13(2): 74- 84.

- Gobel, (2016). Hubungan Peran Perawat sebagai *Care Giver* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Di RSUD. GMIBM Monompia Kotamobagu Kabupaten Bolaang Mangondow. *Jurnal Keperawatan*, 4(2): 3-5.
- Gunawan, Bambang. . (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata Uit Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 30-44.
- Harahap, Tika Harnita. (2017). Fungsi Proses Keperawatan Dalam Melakukan Tindakan Keperawatan. 1(6): 4-6
- Habibah, Ummu. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembeli Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkala Madura. *JEB17: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 1(01): 34-35
- Helmina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4).
- Lutfu, Umi, and Maliya, Arina. (2008). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecemasan Pasien Dalam Tindakan Kemoterapi di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta. *Jurnal berita ilmu keperawatan* 1(4): 4-6
- Nurhidayah. (2014). Manajemen Model Asuhan Keperawatan Professional (MAKP) Tim dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal kesehatan UIN. Jurnal kesehatan UIN Alauddin* 7(2): 132-136.
- Nurcholifah, Ita. (2014). Strategi Marketing Mix Dalam Perspektif Syariah. *Jurnal Khatulistiwa LP2M IAIN Pontianak* 4(1): 6-9.
- Sugiarti, Yuni. (2015) Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Rawat Inap (Studi Kasus: Rumah Sakit Ibu dan Anak Buah Hati Ciputat). *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 8(2): 84-86.
- Sabariah, Etika. (2015). Dampak Aktivitas Pelayanan Pemerintah yang Tidak Menambah Nilai Terhadap Inflasi (Inflasi Salah Satu Penghambat Laju Pertumbuhan Ekonomi). *Jurnal Perspektif*, 13(1): 7-14.
- Salamah, Ummu, dan Erna Rustiana, (2010). Meningkatkan Mutu Pelayanan Medik Melalui Koordinasi Antar Unit Dan Profesionalisme Petugas (Studi Pada RSUD Dr. Slamet-Garut). *Jurnal Pembangunan dan kebijakan publik* 1(2): 42- 45.
- Siregar, Fitri Rahmadani. (2020). Pentingnya Pengetahuan dalam Pencegahan Penyakit Akibat Kerja Pada Perawat di Rumah Sakit. 1(8): 6- 8
- Sulistiyawati, Ni Made Arie, and Seminari, Ni Ketut. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal manajemen* 4(8): 8-10.

Utami, Ida Ayu Inten Surya, and Jatra, I. Made. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen* 4(7): 7- 37.

Vivi, Ristanti. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 9(17): 2-4.

Wirdah, Husnul, and Yusuf, Muhammad. (2016). Penerapan Asuhan Keperawatan oleh Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatn* 1(1): 14- 21

#### **Desertasi :**

Aryandini, Eva. (2014). Hubungan Motivasi Kerja Dengan Tingkat Kinerja Perawat di Unit Kegawatdaruratan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta (doctoral dissertation, STIKES' Aisyiyah Yogyakarta).

Nilaika, Nindia. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo.

#### **Skripsi:**

Leni, Fitia. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul. Yogyakarta: Universitas Achmad Yani.

Novina, Ruth. (2017). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tim Perawat Pelaksana Dalam Pendokumentasian Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. R. M. Djoelham Kota Binjai. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Sitepu, Mona Rustiana. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Permenpan Rb Nomor 14 Tahun 2017 Di Rsud Dr R.M Djoelham Binjai Tahun 2018

#### **Perundangan :**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik

Undang- Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2020 dari

[http://www.Bintar.kemkes.go.id/uu.44\\_2009\\_Rumah\\_Sakit.pdf](http://www.Bintar.kemkes.go.id/uu.44_2009_Rumah_Sakit.pdf)

Undang-Undang RI No 23 Tahun 1992. Jakarta: Sinar Grafi.

Undang-Undang No 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.

Undang- undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

## LAMPIRAN

### A. Foto Dokumentasi Penelitian



Gambar 5.1 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai  
(Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R M. Joelham Kota Binjai, 25 Maret 2021)



Gambar 5.2 Bag. Perencanaan dan Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai  
(Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R M. Joelham Kota Binjai, 29 Maret 2021)



Gambar 5.3 Foto dengan Ibu Kristina, S. Kep.Ners Sebagai Kepala Ruangan Sedap malam  
(Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R M. Joelham Kota Binjai, 3 April 2021)



Gambar 5.4 penyebaran kuesioner pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M.Djoelham Kota Binjai  
(Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R M. Joelham Kota Binjai, 6 April 2021)



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PDSI Nomor 157 (061) 7366878, 7360168, 7364340, 7366781, Fax (061) 7366998 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabadi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, (061) 8201994, Fax, (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ\_medanama@uma.ac.id

Nomor : 257/FIS.2/01.10/III/2021  
Lamp :-  
Hal : Pengambilan Data/Riset

18 Maret 2021

Yth,  
**Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai**  
**Di Tempat**

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Lidia Apriani Br Surbakti  
N P M : 178520009  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai, dengan judul Skripsi "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
Heri Kusmanto, MA

CC : File,-

Dipindai dengan CamScanner



PEMERINTAH KOTA BINJAI  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. R.M. DJOELHAM**  
(Akreditasi Nomor : KARS-SERT/755/VI/2017 Tanggal 15 Juni 2017)  
Jln. Sultan Hasanuddin No.9 ☎ (061) 8821372 Fax (061) 8830461 Kode Pos 20713  
**BINJAI**

Binjai, 27 Maret 2021

Nomor : 071 - 2775  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Pengambilan Data

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Di

T e m p a t

Sehubungan dengan Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, Nomor : 233/FIS.2/01.10/III/2021, Tanggal 18 Maret 2021, Perihal : Izin Pengambilan data.

Pada dasarnya kami tidak berkeberatan menerima mahasiswa/i Bapak/Ibu untuk pengambilan data di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Binjai dan surat saudara telah kami terima dan ditindaklanjuti kepada Kepala Bagian Diklat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Binjai.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas dengan ini kami menerima mahasiswa/i yang tertera namanya dibawah ini :

Nama : **LIDIA APRIANI Br. SURBAKTI**  
NPM : 178520009  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Binjai.

Untuk melakukan Pengambilan data dengan mematuhi seluruh Ketentuan, Peraturan, dan Perundang-Undangan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

DIRJENITR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
DJOELHAM BINJAI  
  
**DR. DAVID J. MANUEL TAMBUN, Sp.B**  
PEMBINA

Dipindai dengan CamScanner



PEMERINTAH KOTA BINJAI  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. R.M. DJOELHAM**  
(Akreditasi Nomor : KARS-SERT/755/VI/2017 Tanggal 15 Juni 2017)  
Jln. Sultan Hasanuddin No.9 ☎ (061) 8821372 Fax (061) 8830461 Kode Pos 20713  
**BINJAI**

Binjai, 21 Juni 2021

Nomor : 071 - 6196  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Selesai Penelitian

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area Medan  
Di

T e m p a t

Sehubungan dengan Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan Nomor : 233/FIS.2/01.10/III/2021, Tanggal 18 Maret 2021, Perihal : Pengambilan Data/Riset.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, dengan ini kami menyatakan Mahasiswa/i yang tertera namanya dibawah ini :

Nama : **LIDIA APRIANI Br. SURBAKTI**  
NPM : 178520009  
Program Studi : S-1 Administrasi Publik  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai.

Benar Telah Selesai melaksanakan Penelitian dengan mematuhi seluruh Ketentuan, Peraturan, dan Perundang-Undangan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Binjai.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
Dr. RM. DJOELHAM BINJAI,

  
Dr. **DAVID IMMANUEL TAMBUN, Sp.B**  
PEMBINA  
NIP. 19710303 201001 1 001

Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 2

### KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERAWAT TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
Dr. R.M. DJOELHAM KOTA BINJAI

Kepada Yth

Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham

Kota Binjai

Saya mengharapkan dengan hormat, kesediaan Bapak/Ibu/Saudara-Saudari untuk dapat memberikan jawab yang benar sesuai dengan hati nurani, atas daftar pertanyaan yang saya ajukan dibawah ini. Adapun daftar pertanyaan yang saya ajukan untuk membantu penyusunan skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai”.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara-Saudari berikan akan sangat bermanfaat bagi kepentingan ilmu pengetahuan dan data yang saya peroleh akan terjaga kerahasiaanya. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas Pasien

1. Nama : .....
- (Nama, apabila anda keberatan, maka boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : .....
3. Umur Pasien : .....
4. Pendidikan Terakhir : .....
5. Pekerjaan : .....

#### Petunjuk Pengisian:

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut “PENGALAMAN” yang Bapak/Ibu/Saudara-Saudari dalam memperoleh pelayanan perawat selama di

rawat di ruang rawat inap RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai dengan cara memberi tanda (2) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara-Saudari pilih, dan pilihlah hanya satu jawaban dari masing-masing kategori yang disediakan.

No.	Kode	Pengertian
01.	SP	Sangat Puas
02.	P	Puas
03.	N	Netral
04.	TP	Tidak Puas
05.	STP	Sangat Tidak Puas

## B. Kualitas Pelayanan Perawat

Daftar Pertanyaan :

No.	Pertanyaan	Pelayanan yang diterima				
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)
01.	<b><u>BUKTI FISIK</u></b> Saya menilai bahwa gedung rumah sakit tempat pelayanan pasien rawat inap cukup layak.					
02.	Penampilan perawat selalu rapi dan bersih.					
03.	Ruang perawatan bersih, rapi, nyaman dan tenang.					
04.	Kamar mandi dan toilet dalam ruangan pasien bersih.					
05.	Penerangan di ruang pemeriksaan pasien cukup baik.					
06.	Alat – alat yang di pakai bersih dan layak.					

No.	Pelayanan	Pelayanan yang diterima				
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)
07.	<b><u>KEHANDALAN</u></b> Saya merasa pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien sesuai dengan yang dijanjikan.					
08.	Saya merasa pelayanan pasien yang diberikan selesai tepat waktu					
09.	Petugas memberikan layanan yang sama untuk setiap orang.					
10.	Saat membutuhkan bantuan perawat, perawat akan segera datang, memberikan pelayanan dan membantu keperluan pasien					
11.	<b><u>KETANGGAPAN</u></b> Perawat selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien.					
12.	Perawat tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh pasien.					
13.	Perawat menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walaupun tanpa di minta.					
14.	Perawat tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan, pendaftaran dan penghitungan (Pendokumentasian) berkas pasien.					
15.	<b><u>JAMINAN</u></b> Informasi yang diberikan perawat dapat dipercaya					
16.	Pengetahuan dan rasa tanggung jawab perawat akan tugas-tugas di bidang yang ditangani.					
17.	Perawat memahami kebutuhan pasien dan bersikap ramah sepan serta berbicara lembut kepada pasien.					
18.	Pasien merasa terjaga keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan.					
19.	<b><u>EMPATI</u></b>					

	Perawat memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas kepada pasien rawat inap.					
20.	Perawat selalu memberikan informasi yang di butuhkan oleh pasien					
21.	Perawat menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien.					

### Lampiran 3

#### Uji Validitas Dan Reliabilitas

#### A. Uji Validitas Bukti Fisik

##### Correlations

#### C. Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)
1	Secara umum pasien merasa puas berada di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai					
2	Pasien merasa senang berinteraksi dengan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai					
3	Pasien akan mempertimbangkan untuk melakukan control berikutnya					
4	Pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai pada orang lain					
5	Pasien tetap akan memilih Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai sebagai jasa layanan kesehatan dibandingkan rumah sakit lain					

		Item X1.1 Bukti Fisik	Item X1.2 Bukti Fisik	Item X1.3 Bukti Fisik	Item X1.4 Bukti Fisik	Item X1.5 Bukti Fisik	Item X1.6 Bukti Fisik	Total X1
Item X1.1 Bukti Fisik	Pearson Correlation	1	,773**	,770**	,665**	,380**	,188	,829*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,061	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item X1.2 Bukti Fisik	Pearson Correlation	,773**	1	,710**	,594**	,259**	,227*	,780*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,009	,023	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item X1.3 Bukti Fisik	Pearson Correlation	,770**	,710**	1	,572**	,277**	,298**	,806*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,005	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item X1.4 Bukti Fisik	Pearson Correlation	,665**	,594**	,572**	1	,483**	,364**	,820*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item X1.5 Bukti Fisik	Pearson Correlation	,380**	,259**	,277**	,483**	1	,476**	,652*
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,005	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item X1.6 Bukti Fisik	Pearson Correlation	,188	,227*	,298**	,364**	,476**	1	,591*
	Sig. (2-tailed)	,061	,023	,003	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total X1	Pearson Correlation	,829**	,780**	,806**	,820**	,652**	,591**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

## B. Uji Validitas Kehandalan

### Correlations

		Item X2.1 Kehandalan	Item X2.2 Kehandalan	Item X2.3 Kehandalan	Item X2.4 Kehandalan	Total X2
Item X2.1 Kehandalan	Pearson Correlation	1	,273**	,434**	,278**	,683**
	Sig. (2-tailed)		,006	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100
Item X2.2 Kehandalan	Pearson Correlation	,273**	1	,217*	,395**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,006		,030	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item X2.3 Kehandalan	Pearson Correlation	,434**	,217*	1	,334**	,662**
	Sig. (2-tailed)	,000	,030		,001	,000
	N	100	100	100	100	100
Item X2.4 Kehandalan	Pearson Correlation	,278**	,395**	,334**	1	,725**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,001		,000
	N	100	100	100	100	100
Total X2	Pearson Correlation	,683**	,725**	,662**	,725**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### C. Uji Validitas Ketanggapan

		Item X3.1 Ketanggapan n	Item X3.2 Ketanggapan n	Item X3.3 Ketanggapan n	Item X3.4 Ketanggapan n	Total X3
Item X3.1 Ketanggapan	Pearson Correlation	1	,673**	,584**	,527**	,837**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item X3.2 Ketanggapan	Pearson Correlation	,673**	1	,583**	,536**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item X3.3 Ketanggapan	Pearson Correlation	,584**	,583**	1	,718**	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item X3.4 Ketanggapan	Pearson Correlation	,527**	,536**	,718**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total X3	Pearson Correlation	,837**	,845**	,853**	,816**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### D. Uji Validitas Jaminan

		Correlations				
		Item X4.1 Jaminan	Item X4.2 Jaminan	Item X4.3 Jaminan	Item X4.4 Jaminan	Total X4
Item X4.1 Jaminan	Pearson Correlation	1	,426**	,368**	,276**	,618**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100
Item X4.2 Jaminan	Pearson Correlation	,426**	1	,723**	,465**	,841**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item X4.3 Jaminan	Pearson Correlation	,368**	,723**	1	,673**	,897**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Item X4.4 Jaminan	Pearson Correlation	,276**	,465**	,673**	1	,780**
	Sig. (2- tailed)	,005	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total X4	Pearson Correlation	,618**	,841**	,897**	,780**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### E. Uji Validitas Empati

		Correlations			
		Item X5.1 Empati	Item X5.2 Empati	Item X5.3 Empati	Total X5
Item X5.1 Empati	Pearson Correlation	1	,692**	,607**	,908**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Item X5.2 Empati	Pearson Correlation	,692**	1	,507**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Item X5.3 Empati	Pearson Correlation	,607**	,507**	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Total X5	Pearson Correlation	,908**	,845**	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### F. Uji Validitas Kepuasan Pasien

		Correlations					
		Item Y.1 Kepuasan Pasien	Item Y.2 Kepuasan Pasien	Item Y.3 Kepuasan Pasien	Item Y.4 Kepuasan Pasien	Item Y.5 Kepuasan Pasien	Total Y
Item Y.1 Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	1	,642**	,660**	,710**	,638**	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item Y.2 Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	,642**	1	,579**	,774**	,717**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item Y.3 Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	,660**	,579**	1	,716**	,636**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000

san N Pasien		100	100	100	100	100	100
Item Pearson Y.4 Correlation		,710**	,774**	,716**	1	,779**	,919**
Kepua Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000		,000	,000
san N Pasien		100	100	100	100	100	100
Item Pearson Y.5 Correlation		,638**	,717**	,636**	,779**	1	,886**
Kepua Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000		,000
san N Pasien		100	100	100	100	100	100
Total Pearson Y Correlation		,841**	,851**	,826**	,919**	,886**	1
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### A. Uji Reliabilitas Bukti Fisik

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	6

## B. Uji Reliabilitas Kehandalan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,646	4

## C. Uji Reliabilitas Ketanggapan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,857	4

## D. Uji Reliabilitas Jaminan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in

the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	4

**E. Uji Reliabilitas Empati**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	3

## F. Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	5

## Lampiran 4

### Uji Asumsi Klasik

#### A. Uji Normalitas dengan menggunakan Uji Kolmogrov Smirnov

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,97809612
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,061
	Negative	-,040
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

#### B. Uji Multikolinearitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-8,212	1,990		-4,127	,000		
	X1 Bukti Fisik	,225	,074	,192	3,052	,003	,812	1,232
	X2 Kehandalan	,320	,141	,181	2,271	,025	,504	1,985
	X3 Ketanggapan	,433	,117	,276	3,694	,000	,575	1,740
	X4 Jaminan	,426	,140	,252	3,049	,003	,470	2,128
	X5 Empati	,325	,137	,193	2,365	,020	,481	2,080

- Dependent Variable: Y Kepuasan pasien

### C. Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Park

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,354	2,230		-1,056	,294
	X1 Bukti Fisik	-,014	,083	-,019	-,167	,868
	X2 Kehandalan	,130	,158	,116	,820	,414
	X3 Ketanggapan	-,022	,131	-,023	-,170	,866
	X4 Jaminan	-,048	,157	-,045	-,306	,761
	X5 Empati	,169	,154	,160	1,100	,274

a. Dependent Variable: LN\_RES

## Lampiran 5

### Uji Hipotesis

#### A. Uji Pengaruh Simultan dengan Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	897,586	5	179,517	43,562	,000 <sup>b</sup>
Residual	387,374	94	4,121		
Total	1284,960	99			

a. Dependent Variable: Y Kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), X5 Empati, X1 Bukti Fisik, X3 Ketanggapan, X2 Kehandalan, X4 Jaminan

#### B. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-8,212	1,990		-4,127	,000
X1 Bukti Fisik	,225	,074	,192	3,052	,003
X2 Kehandalan	,320	,141	,181	2,271	,025
X3 Ketanggapan	,433	,117	,276	3,694	,000
X4 Jaminan	,426	,140	,252	3,049	,003
X5 Empati	,325	,137	,193	2,365	,020

a. Dependent Variable: Y Kepuasan pasien

**C. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,836 <sup>a</sup>	,699	,682	2,030

- a. Predictors: (Constant), X5 Empati, X1 Bukti Fisik, X3 Ketanggapan, X2 Kehandalan, X4 Jaminan
- b. Dependent Variable: Y Kepuasan pasien

**D. Gambar tabel  $F_{tabel}$**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
<b>100</b>	3.94	3.09	2.70	2.46	<b>2.31</b>	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

**E. Gambar tabel  $T_{Tabel}$**

d.f	t0.10	t0.05
97	1.292	1.664
98	1.292	1.664
99	1.292	1.664
<b>100</b>	1.292	<b>1.664</b>

**F. Gambar tabel  $r_{tabel}$**

N	The Level of Significance	
	5%	1%
38	0.32	0.413
39	0.316	0.408
40	0.312	0.403
41	0.308	0.398
42	0.304	0.393
43	0.301	0.389
44	0.297	0.384
45	0.294	0.38
46	0.291	0.376
47	0.288	0.372
48	0.284	0.368
49	0.281	0.364
50	0.279	0.361
55	0.266	0.345
60	0.254	0.33
65	0.244	0.317
70	0.235	0.306
75	0.227	0.296
80	0.22	0.286
85	0.213	0.278
90	0.207	0.267
95	0.202	0.263
100	0.195	0.256

## Lampiran 6

### Lampiran Data Penelitian

#### A. Kualitas Pelayanan

No	Kualitas pelayanan Perawat (X)																				
	Bukti Fisik (X1)						Kehandalan (X2)				Ketanggapan (X3)				Jaminan (X4)				Empati (X5)		
Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	3	2	2	5	3	5	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	5	4	3	4
2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
6	4	4	5	4	4	4	4	2	5	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4
7	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1
11	4	4	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	5	2	4	5	2	5	4
12	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
14	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5
17	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	2	3	2	3	5	5	5
18	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4
19	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
20	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4
21	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3
23	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3
24	4	4	4	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3

25	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
28	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
31	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
32	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4
35	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
38	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
39	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
40	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
41	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
46	5	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4	3
47	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3
48	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5
49	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	5	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3
51	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
52	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4
54	2	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
55	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
56	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4

57	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
58	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3
59	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
61	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
62	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
66	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4
69	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
70	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
71	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1
73	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2
76	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
77	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
78	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
79	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	2	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
82	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	1
84	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3
86	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3
87	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3
88	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

89	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
91	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
96	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
98	3	3	3	2	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3
99	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3
100	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4

## B. Kepuasan Pasien

No Item	Kepuasan Pasien (Y)				
	1	2	3	4	5
1	4	2	4	4	3
2	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	2
10	4	3	3	3	2
11	4	2	3	3	1
12	4	4	4	4	4

13	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	4	4	4	5	3
16	3	4	4	4	3
17	5	5	4	5	4
18	5	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	2
23	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3
26	3	3	2	2	2
27	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3
30	3	3	2	3	2
31	3	3	3	3	2
32	3	2	3	3	3
33	3	3	2	3	2
34	4	3	4	3	3
35	3	3	3	3	3
36	3	2	3	3	3
37	3	3	3	3	2
38	3	3	2	3	2
39	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3

43	2	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3
46	4	4	4	5	4
47	5	4	5	4	5
48	5	4	5	5	4
49	4	3	5	4	4
50	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	5
53	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5
55	4	3	4	3	3
56	5	4	5	5	5
57	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5
59	3	4	3	3	2
60	5	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	3
64	5	4	4	4	4
65	4	3	4	4	3
66	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	5
69	4	4	4	5	5
70	3	4	3	3	4
71	4	4	4	4	2
72	2	2	5	1	1

73	3	3	3	2	2
74	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4
76	4	3	4	3	3
77	5	5	5	5	5
78	3	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4
80	4	2	2	2	2
81	3	4	2	2	2
82	4	4	4	4	4
83	3	2	5	3	1
84	2	3	3	3	3
85	2	3	3	3	3
86	3	3	3	3	2
87	3	3	3	3	2
88	3	3	3	3	2
89	3	3	3	3	3
90	2	3	3	3	2
91	2	3	3	3	3
92	3	3	3	3	2
93	2	3	3	3	3
94	3	3	3	3	2
95	3	3	3	3	3
96	2	3	2	3	2
97	3	3	3	3	3
98	4	3	3	4	4
99	3	4	4	5	4
100	3	3	4	4	4

### Lampiran 7

## Mencari Skala Likert Pada tabel Kuisisioner

### A. Skala Likert Kualitas Pelayanan Perawat dan kepuasan Pasien

MENCARI SKLA LIKERT																								
No	Kode	Kategori	Skor	Keterangan pada tabel dibawah adalah tentang kualitas pelayanan perawat (X) yang terdiri dari 5 indikator yaitu : Bukti fisik (X 1) M emiliki Item (pertanyaan) sebanyak 6 pertanyaan, K ehandalan (X 2) memiliki 4 pertanyaan, K etanggapan (X 3) memiliki 4 pertanyaan, J aminan (X 4) memiliki 4 pertanyaan, dan Empat M emiliki 3 pertanyaan. Total responden sebanyak 100 dan ada sebanyak 21 item pertanyaan.																				
1	SP	Sangat Puas	5																					
2	P	Puas	4																					
3	N	Netral	3																					
4	TP	Tidak Puas	2																					
5	STP	Sangat Tidak Puas	1																					

No	Kualitas pelayanan Perawat (X)																														
	Bukti Fisik (X1)						Skor X1	Kehandalan (X2)				Skor X2	Ketanggapan (X3)				Skor X3	Jaminan (X4)				Skor X4	Empati (X5)			Skor X5					
Item	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10		11	12	13	14		15	16	17	18		19	20	21						
1	4	3	2	2	5	3	19	N	5	3	4	3	15	P	3	2	3	3	11	N	4	2	3	5	14	P	4	3	4	11	N
2	2	3	2	2	3	3	15	TP	4	4	4	3	15	P	4	4	4	4	16	SP	5	4	4	4	17	SP	4	4	4	12	P
3	4	4	4	4	4	4	24	P	3	4	4	4	15	P	3	3	3	3	12	N	3	4	4	4	15	P	4	4	4	12	P
4	4	4	4	4	4	4	24	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	5	5	5	5	20	SP	5	5	5	15	SP
5	4	4	4	4	4	4	24	P	4	4	3	4	15	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	3	3	14	P	3	3	4	10	N
6	4	4	5	4	4	4	25	P	4	2	5	3	14	P	3	3	3	3	12	N	4	3	2	3	12	N	2	3	4	9	N
7	2	3	2	2	3	3	15	TP	4	4	4	3	15	P	4	4	4	4	16	SP	5	4	4	4	17	SP	4	4	4	12	P
8	4	4	4	4	3	3	22	P	4	4	4	3	15	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
9	4	5	4	4	3	3	23	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	3	11	N
10	4	4	4	4	4	4	24	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	3	3	4	4	14	P	3	4	1	8	TP
11	4	4	3	4	2	2	19	N	3	3	2	2	10	N	2	3	3	3	11	N	5	2	4	5	16	SP	2	5	4	11	N
12	2	3	2	2	3	3	15	TP	4	4	4	3	15	P	4	4	4	4	16	SP	5	4	4	4	17	SP	4	4	4	12	P
13	4	4	4	4	4	4	24	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	2	2	3	7	TP
14	4	5	4	4	4	4	24	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	3	3	4	14	P	4	2	4	10	N
15	5	5	5	5	5	4	29	SP	5	5	5	4	19	SP	2	3	2	2	9	TP	4	4	5	5	18	SP	5	5	5	15	SP
16	5	5	5	5	5	4	29	SP	4	4	5	5	18	SP	4	4	5	5	18	SP	4	3	3	4	14	P	5	4	5	14	P
17	4	5	5	5	5	5	29	SP	4	5	5	4	18	SP	3	3	4	5	15	P	2	3	2	3	10	N	5	5	5	15	SP
18	5	5	5	5	5	4	29	SP	5	5	4	3	17	SP	4	5	4	5	18	SP	4	3	4	5	16	SP	4	4	4	12	P
19	4	4	5	4	4	4	25	P	3	5	4	3	15	P	4	4	5	5	18	SP	4	3	4	4	15	P	4	4	4	12	P
20	5	5	4	5	5	4	28	SP	3	4	4	4	15	P	4	4	5	4	17	SP	4	4	5	4	17	SP	3	4	4	11	N
21	5	5	5	4	4	3	26	P	3	4	4	4	15	P	4	3	4	4	15	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
22	4	4	4	4	3	3	22	P	4	2	4	3	13	P	3	2	3	3	11	N	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
23	4	4	4	4	3	3	22	P	4	2	4	4	14	P	3	3	3	4	13	P	4	3	4	4	15	P	3	2	3	8	TP
24	4	4	4	4	2	3	21	N	4	2	4	3	13	P	3	3	4	3	13	P	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
25	4	4	4	4	4	3	23	P	4	2	4	3	13	P	2	2	3	3	10	N	4	3	3	3	13	P	3	3	3	9	N
26	4	4	4	4	3	4	23	P	4	3	4	3	14	P	3	3	4	4	14	P	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
27	4	4	4	4	4	4	24	P	4	2	4	3	13	P	2	3	3	3	11	N	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
28	4	4	4	4	3	4	23	P	4	3	4	3	14	P	2	3	4	4	13	P	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
29	4	4	4	4	4	4	24	P	4	3	3	4	14	P	3	3	3	3	12	N	4	3	4	4	15	P	3	3	3	9	N
30	4	4	4	4	4	4	24	P	4	3	4	3	14	P	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
31	4	4	4	4	3	3	22	P	4	3	4	3	14	P	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	2	3	4	9	N
32	4	4	4	4	4	3	23	P	4	3	4	3	14	P	2	2	4	4	12	N	4	3	3	3	13	P	3	3	3	9	N
33	4	4	4	3	3	3	21	N	2	3	3	3	11	N	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	3	3	3	9	N
34	4	4	4	4	4	4	24	P	4	3	4	3	14	P	3	3	4	4	14	P	4	3	3	3	13	P	2	3	4	9	N
35	4	4	4	3	3	3	21	N	4	3	4	3	14	P	3	3	4	4	14	P	4	2	3	3	12	N	3	3	4	10	N
36	4	4	4	4	4	4	24	P	4	3	4	3	14	P	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	3	3	3	9	N
37	4	4	4	4	3	3	22	P	4	2	4	3	14	P	3	3	3	3	12	N	4	3	4	4	15	P	3	3	3	9	N
38	4	4	4	4	3	3	22	P	4	3	4	3	14	P	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
39	4	4	4	4	3	3	22	P	3	3	4	3	13	P	3	3	3	3	12	N	4	3	3	4	14	P	3	3	3	9	N

Bukti Fisik (X1)			
Kategori	Interval	Frekuensi	%
SP	27-30	16	16
P	22-26	67	67
N	17-21	14	14
TP	11-15	3	3
STP	6-10	0	0
Total		100	

Kesimpulan :

Dapat ditarik kesimpulan dari tabel frekuensi diatas adalah yang menyatakan Sangat puas sebanyak 16 orang, yang menyatakan Puas 67 orang, yang menyatakan Netral 14 orang, yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 3 orang dan yang menyatakan Sangat Tidak Puas 0 orang atau tidak ada.

Rumus mencari interval adalah Jumlah skor terbanyak atau misalnya responden a menjawab per item pertanyaan Sangat Puas (memiliki Skor 5) dikali banyak item pertanyaan misalnya pada indikator Bukti fisik sebanyak 6 pertanyaan maka jumlah skor terbanyak  $5 \times 6 = 30$  kemudian skor terbanyak tersebut dikurang skor terendah misalnya responden a menjawab per item pertanyaan Sangat Tidak Puas (memiliki Skor 1) dikali banyak item pertanyaan misalnya pada bukti fisik sebanyak 6 pertanyaan maka jumlah skor terendah  $1 \times 6 = 6$  selanjutnya dibagi banyaknya kode atau kategori, maka dapat dibuat rumus sebagai berikut :

Frekuensi

40	4	4	4	4	4	25	P	4	5	5	4	18	SP	4	4	4	4	16	SP	5	5	5	4	19	SP	4	4	5	13	P
41	4	4	3	4	3	21	N	2	3	4	3	12	N	4	3	3	3	13	P	3	3	3	4	13	P	2	3	3	8	TP
42	3	3	3	3	3	18	N	3	4	3	3	13	P	2	2	3	3	10	N	3	3	3	3	12	N	3	3	3	9	N
43	4	4	4	4	2	22	P	3	3	4	4	14	P	4	2	4	4	14	P	4	4	4	4	16	SP	3	3	3	9	N
44	4	4	4	4	3	23	P	4	4	4	3	15	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	3	11	N
45	4	4	3	4	4	23	P	4	3	3	3	13	P	4	4	3	4	15	P	4	3	3	3	13	P	4	4	4	12	P
46	5	3	5	5	5	27	SP	4	3	3	3	13	P	3	3	4	4	14	P	5	4	3	3	15	P	2	4	3	9	N
47	5	5	5	4	5	29	SP	4	3	3	4	14	P	4	4	5	5	18	SP	5	4	4	4	17	SP	5	5	3	13	P
48	4	4	5	4	3	24	P	5	4	5	3	17	SP	4	3	3	4	14	P	5	4	5	4	18	SP	5	4	5	14	P
49	5	5	5	4	3	27	SP	4	4	4	3	15	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	3	15	P	4	4	4	12	P
50	4	5	4	5	3	26	P	3	3	4	4	14	P	3	3	4	4	14	P	5	4	4	4	17	SP	3	4	3	10	N
51	5	5	4	5	4	28	SP	5	5	3	4	17	SP	5	5	4	4	18	SP	5	5	5	4	19	SP	5	5	5	15	SP
52	4	4	4	5	4	25	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
53	5	5	4	5	4	28	SP	5	4	5	4	18	SP	4	5	5	4	18	SP	5	4	3	4	16	SP	3	5	4	12	P
54	2	3	3	3	3	19	N	5	4	4	3	16	SP	5	5	5	5	20	SP	5	5	5	4	19	SP	4	4	4	12	P
55	4	4	4	4	3	22	P	4	4	4	3	15	P	4	4	3	3	14	P	4	4	3	4	15	P	4	4	3	11	N
56	5	5	5	4	5	28	SP	4	5	4	4	17	SP	5	4	5	4	18	SP	4	5	5	4	18	SP	3	4	4	11	N
57	4	5	4	5	4	26	P	4	3	4	4	15	P	4	4	5	4	17	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	5	13	P
58	4	4	4	5	4	26	P	5	4	3	3	15	P	3	5	4	4	16	SP	5	3	4	4	16	SP	4	5	3	12	P
59	4	4	4	4	4	24	P	3	3	3	3	12	N	3	3	3	3	12	N	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
60	5	5	5	5	5	30	SP	5	3	5	5	18	SP	4	4	4	5	17	SP	5	5	5	5	20	SP	4	4	4	12	P
61	4	5	5	5	5	29	SP	5	5	4	4	18	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	5	17	SP	4	4	4	12	P
62	4	4	4	4	4	25	P	4	3	3	3	13	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
63	4	4	4	4	3	23	P	3	4	4	3	14	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
64	4	4	5	5	4	27	SP	4	4	4	4	16	SP	3	4	4	4	15	P	4	4	4	5	17	SP	4	4	5	13	P
65	4	4	4	4	4	24	P	4	3	4	4	15	P	4	4	4	3	15	P	4	4	4	4	16	SP	3	4	3	10	N
66	4	5	4	4	4	25	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	3	4	4	11	N
67	5	5	5	5	5	29	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
68	4	4	4	5	4	25	P	4	4	4	2	14	P	4	5	4	4	17	SP	5	4	3	5	17	SP	4	4	4	12	P
69	5	5	5	5	4	29	SP	4	4	5	4	17	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	5	5	18	SP	3	4	4	11	N
70	4	3	4	3	3	20	N	3	3	3	3	12	N	4	3	3	4	14	P	3	4	3	3	14	P	3	3	3	9	N
71	4	4	4	4	3	22	P	4	3	4	4	15	P	3	3	4	4	14	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
72	4	4	4	4	3	22	P	2	2	3	2	9	TP	3	3	3	3	12	N	3	2	3	3	11	N	2	2	1	5	STP
73	4	4	4	4	3	22	P	3	4	4	3	14	P	3	3	4	4	14	P	3	3	3	3	12	N	4	4	4	12	P
74	4	4	4	4	4	24	P	4	4	4	3	15	P	3	4	4	4	15	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
75	4	4	4	4	4	24	P	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	4	16	SP	2	3	2	7	TP
76	4	4	4	4	3	22	P	4	4	4	4	16	SP	3	3	3	4	13	P	4	4	4	4	16	SP	3	3	4	10	N
77	3	2	2	5	5	22	P	5	5	5	5	20	SP	4	5	3	5	17	SP	5	5	5	5	20	SP	5	5	4	14	P
78	4	4	4	4	3	23	P	3	4	5	4	16	SP	3	4	4	4	15	P	4	3	4	4	15	P	4	4	3	11	N
79	4	4	3	4	4	22	P	4	4	4	4	16	SP	4	3	4	4	15	P	4	3	4	4	15	P	4	4	4	12	P
80	2	2	1	4	4	16	N	4	3	4	4	15	P	3	3	3	3	12	N	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
81	4	4	4	4	3	23	P	2	3	2	2	9	TP	3	4	4	4	15	P	3	3	4	4	14	P	3	3	4	10	N
82	4	4	4	4	3	22	P	3	3	3	2	11	N	2	2	2	4	10	N	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	12	P
83	4	4	4	4	3	22	P	4	2	4	4	14	P	2	3	4	4	13	P	4	2	2	2	10	N	2	3	1	6	TP
84	4	4	4	4	3	22	P	4	2	4	2	12	N	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	3	3	3	9	N
85	4	4	4	3	3	21	N	4	2	4	3	13	P	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	2	2	3	7	TP
86	4	4	4	4	3	22	P	4	3	4	2	13	P	3	3	3	4	13	P	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
87	4	4	4	4	3	22	P	4	2	4	2	12	N	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	2	2	3	7	TP
88	4	4	4	4	4	24	P	4	2	4	3	13	P	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	3	3	3	9	N
89	4	4	4	4	3	22	P	3	3	4	2	12	N	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
90	4	4	4	4	4	24	P	4	3	4	2	13	P	2	3	3	3	11	N	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
91	4	4	4	4	3	23	P	3	3	4	2	12	N	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP
92	4	4	4	4	4	24	P	4	3	4	3	14	P	3	3	3	3	12	N	4	3	2	3	12	N	3	3	3	9	N
93	4	4	4	4	4	24	P	4	3	4	3	14	P	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	3	2	3	8	TP

Tabel Frekuensi

Keberhasilan (K2)			
Kategori	Interval	Frekuensi	%
SP	16-20	27	27
P	13-15	58	58
N	10-12	13	13
TP	7-9	2	2
STP	4-6	0	0
Total		100	

Kesimpulan :

Dapat ditarik kesimpulan dari tabel frekuensi diatas adalah yang menyatakan Sangat puas sebanyak 27 orang, yang menyatakan Puas 58 orang, yang menyatakan Netral 13 orang, yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 2 orang dan yang menyatakan Sangat Tidak Puas 0 orang atau tidak ada.

Tabel Frekuensi

Ketanggaan (K3)			
Kategori	Interval	Frekuensi	%
SP	16-20	37	37
P	13-15	29	29
N	10-12	33	33
TP	7-9	1	1
STP	4-6	0	0
Total		100	

Kesimpulan :

Dapat ditarik kesimpulan dari tabel frekuensi diatas adalah yang menyatakan Sangat puas sebanyak 37 orang, yang menyatakan Puas 29 orang, yang menyatakan Netral 33 orang, yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 1 orang dan yang menyatakan Sangat Tidak Puas 0 orang atau tidak ada.

94	4	4	4	4	4	24	P	4	3	4	2	13	P	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP	
95	4	4	4	4	4	24	P	4	2	4	2	12	N	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	2	3	4	9	N	
96	4	4	4	4	4	24	P	2	2	3	3	10	N	3	3	3	3	12	N	4	3	3	3	13	P	3	3	3	9	N	
97	4	4	4	4	4	24	P	4	3	4	2	13	P	3	3	3	4	13	P	4	3	3	3	13	P	2	3	3	8	TP	
98	3	3	3	2	4	5	20	N	4	5	3	3	15	P	3	4	3	3	13	P	3	3	3	5	14	P	4	4	3	11	N
99	3	3	4	3	3	5	21	N	4	4	4	3	15	P	3	5	4	4	16	SP	3	3	4	4	14	P	3	4	3	10	N
100	3	3	4	3	3	4	20	N	3	3	2	4	12	N	4	4	4	4	16	SP	4	4	4	3	15	P	3	3	4	10	N

Tabel Frekuensi

Jaminan (X4)			
Kategori	Interval	Frekuensi	%
SP	16-20	43	43
P	13-15	49	49
N	10-12	8	8
TP	7-9	0	0
STP	4-6	0	0
Total		100	

Kesimpulan :

Dapat ditarik kesimpulan dari tabel frekuensi diatas adalah yang menyatakan Sangat puas sebanyak 43 orang, yang menyatakan Puas 49 orang, yang menyatakan Netral 8 orang, yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 0 orang dan yang menyatakan Sangat Tidak Puas 0 orang atau tidak ada.

Tabel Frekuensi

Empati (X5)			
Kategori	Interval	Frekuensi	%
SP	15	4	4
P	12-14	34	34
N	9-11	39	39
TP	6-8	22	22
STP	3-5	1	1
Total		100	

Kesimpulan :

Dapat ditarik kesimpulan dari tabel frekuensi diatas adalah yang menyatakan Sangat puas sebanyak 4 orang, yang menyatakan Puas 34 orang, yang menyatakan Netral 39 orang, yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 22 orang dan yang menyatakan Sangat Tidak Puas 1 orang atau tidak ada.

No	Kepuasan Pasien (Y)					Total Y	Kategori
	1	2	3	4	5		
1	4	2	4	4	3	17	P
2	3	4	4	4	3	18	P
3	4	4	4	4	4	20	P
4	4	4	4	4	4	20	P
5	4	3	3	3	3	16	N
6	4	4	4	4	4	20	P
7	3	3	3	3	3	15	N
8	4	4	4	4	3	19	P
9	4	4	4	4	2	18	P
10	4	3	3	3	2	15	N
11	4	2	3	3	1	13	N
12	4	4	4	4	4	20	P
13	4	4	4	4	4	20	P
14	4	4	4	4	4	20	P
15	4	4	4	5	3	20	P
16	3	4	4	4	3	18	P
17	5	5	4	5	4	23	SP
18	5	4	4	4	4	21	SP
19	4	4	4	4	4	20	P
20	4	4	4	4	3	19	P
21	4	4	4	4	4	20	P
22	3	3	3	3	2	14	N
23	3	3	3	3	3	15	N
24	3	3	3	3	3	15	N
25	3	3	3	3	3	15	N
26	3	3	2	2	2	12	TFP
27	3	3	3	3	3	15	N
28	3	3	3	3	3	15	N
29	3	3	3	3	3	15	N
30	3	3	2	3	2	13	N
31	3	3	3	3	2	14	N
32	3	2	3	3	3	14	N
33	3	3	2	3	2	13	N
34	4	3	4	3	3	17	P
35	3	3	3	3	3	15	N
36	3	2	3	3	3	14	N
37	3	3	3	3	2	14	N
38	3	3	2	3	2	13	N
39	3	3	3	3	3	15	N
40	4	4	4	4	4	20	P
41	3	3	3	3	3	15	N
42	3	3	3	3	3	15	N
43	2	3	3	3	3	14	N
44	4	4	4	4	4	20	P
45	3	3	3	3	3	15	N
46	4	4	4	5	4	21	SP
47	5	4	5	4	5	23	SP
48	5	4	5	5	4	23	SP
49	4	3	5	4	4	20	P
50	5	5	5	5	5	25	SP
51	5	5	5	5	5	25	SP
52	4	4	4	4	5	21	SP
53	5	5	5	5	5	25	SP
54	5	5	5	5	5	25	SP
55	4	3	4	3	3	17	P
56	5	4	5	5	5	24	SP
57	4	4	4	4	4	20	P
58	5	5	5	5	5	25	SP
59	3	4	3	3	2	15	N
60	5	4	4	4	4	21	SP
61	4	4	4	4	4	20	P
62	4	4	4	4	4	20	P
63	3	4	4	4	3	18	P
64	5	4	4	4	4	21	SP
65	4	3	4	4	3	18	P
66	4	4	4	4	4	20	P
67	4	4	4	4	4	20	P
68	4	4	4	4	5	21	SP
69	4	4	4	5	5	22	SP
70	3	4	3	3	4	17	P
71	4	4	4	4	2	18	P
72	2	2	5	1	1	11	TFP
73	3	3	3	2	2	13	N
74	3	4	4	4	4	19	P
75	4	4	4	4	4	20	P
76	4	3	4	3	3	17	P
77	5	5	5	5	5	25	SP
78	3	3	4	4	4	18	P
79	4	4	4	4	4	20	P
80	4	2	2	2	2	12	TFP
81	3	4	2	2	2	13	N
82	4	4	4	4	4	20	P
83	3	2	5	3	1	14	N
84	2	3	3	3	3	14	N
85	2	3	3	3	3	14	N
86	3	3	3	3	2	14	N
87	3	3	3	3	2	14	N
88	3	3	3	3	2	14	N
89	3	3	3	3	3	15	N
90	2	3	3	3	2	13	N
91	2	3	3	3	3	14	N
92	3	3	3	3	2	14	N
93	2	3	3	3	3	14	N
94	3	3	3	3	2	14	N
95	3	3	3	3	3	15	N
96	2	3	2	3	2	12	TFP
97	3	3	3	3	3	15	N
98	4	3	3	4	4	18	P
99	3	4	4	5	4	20	P
100	3	3	4	4	4	18	P

Tabel Frekuensi

Kepuasan Pasien (Y)			
Kategori	Interval	Frekuensi	%
SF	21 - 25	17	17
P	17 - 20	38	38
N	13 - 16	41	41
TP	9 - 12	4	4
STP	5 - 8	0	0
Total		100	

Kesimpulan :

Dapat ditarik kesimpulan dari tabel frekuensi diatas adalah yang menyatakan Sangat puas sebanyak 17 orang, yang menyatakan Puas 38 orang, yang menyatakan Netral 41 orang, yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 4 orang dan yang menyatakan Sangat Tidak Puas 0 orang atau tidak ada.

### Lampiran 8

### Mencari nilai regresi Linier Berganda

#### A. Mencari manual nilai regresi linier berganda

**Pengolahan Regresi Linier Berganda 5 variabel bebas menggunakan Pendekatan Matriks**

No	Data Diperoleh dari Angket					Tabel Bantu/Penolong																					
	X1 Bukti Rak	X2 Kehar-daan	X3 Ketang-gapan	X4 Jaminan	X5 Empati	Y Kepu-saan Pasien	X1.Y	X2.Y	X3.Y	X4.Y	X5.Y	X1.X2	X1.X3	X1.X4	X1.X5	X2.X3	X2.X4	X2.X5	X3.X4	X3.X5	X4.X5	X1 <sup>2</sup>	X2 <sup>2</sup>	X3 <sup>2</sup>	X4 <sup>2</sup>	X5 <sup>2</sup>	
1	19	15	11	14	11	17																					
2	15	15	16	17	12	18																					
3	24	15	12	15	12	20																					
4	24	16	16	20	15	20																					
5	24	15	16	14	10	16																					
6	25	14	12	12	9	20																					
7	15	15	16	17	12	15																					
8	22	15	16	16	12	19																					
9	23	16	16	16	11	18																					
10	24	16	16	14	8	15																					
11	19	10	11	16	11	13																					
12	15	15	16	17	12	20																					
13	24	16	16	16	7	20																					
14	24	16	16	14	10	20																					
15	29	19	9	18	15	20																					
16	29	18	18	14	14	18																					
17	29	18	15	10	15	23																					
18	29	17	18	16	12	21																					
19	25	15	18	15	12	20																					
20	28	15	17	17	11	19																					
21	26	15	15	16	12	20																					
22	22	13	11	13	8	14																					
23	22	14	13	15	8	15																					
24	21	13	13	13	8	15																					
25	23	13	10	13	9	15																					
26	23	14	14	13	8	12																					
27	24	13	11	13	8	15																					
28	23	14	13	13	8	15																					
29	24	14	12	15	9	15																					
30	24	14	12	13	8	13																					
31	22	14	12	13	9	14																					
32	23	14	12	13	9	14																					
33	21	11	12	13	9	13																					
34	24	14	14	13	9	17																					
35	21	14	14	12	10	15																					
36	24	14	12	13	9	14																					
37	22	14	12	15	9	14																					
38	22	14	12	13	8	13																					
39 - 100																											

**Regresi Linier Berganda**  
 Model regresi nilai berganda merupakan suatu persamaan yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel bebas/ predictor (X1,X2,.....Xn) dan satu variabel tak bebas/response (Y). Tujuan dari analisis regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas/response (Y) jika nilai variabel-variabel bebas diketahui. Disamping itu untuk mengukur pengaruh variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pasien. Adapun Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

**Keterangan:**  
 Y = Kepuasan pasien rawat inap  
 X1 = Bukti fisik  
 X2 = Keandalan  
 X3 = Ketanggapan  
 X4 = Jaminan  
 X5 = Empati  
 b0 = Konstanta  
 b1, b5 = Koefisien regresi

Untuk Menjawab persamaan regresi linier diatas maka dapat digunakan rumus dengan pendekatan matrik dibawah ini :

$$A = \begin{bmatrix} n & \sum X_1 & \sum X_2 & \sum X_3 & \sum X_4 & \sum X_5 \\ \sum X_1 & \sum X_1^2 & \sum X_1X_2 & \sum X_1X_3 & \sum X_1X_4 & \sum X_1X_5 \\ \sum X_2 & \sum X_1X_2 & \sum X_2^2 & \sum X_2X_3 & \sum X_2X_4 & \sum X_2X_5 \\ \sum X_3 & \sum X_1X_3 & \sum X_2X_3 & \sum X_3^2 & \sum X_3X_4 & \sum X_3X_5 \\ \sum X_4 & \sum X_1X_4 & \sum X_2X_4 & \sum X_3X_4 & \sum X_4^2 & \sum X_4X_5 \\ \sum X_5 & \sum X_1X_5 & \sum X_2X_5 & \sum X_3X_5 & \sum X_4X_5 & \sum X_5^2 \end{bmatrix}$$

Dan

$$H = \begin{bmatrix} \sum Y \\ \sum X_1Y \\ \sum X_2Y \\ \sum X_3Y \\ \sum X_4Y \\ \sum X_5Y \end{bmatrix}$$

Dengan :  
 A = Matrik (diketahui)  
 H = Vektor Kolom (diketahui)

dan untuk dapat mengisi tabel rumus matriks A diatas maka perlu tabel bantu yang sudah peneliti buat diatas :

**Tabel Regresi Linier Berganda 5 Variabel Bebas (Pengaruh kualitas pelayanan Perawat) dengan penyebaran Angket 100 Responden Terhadap Variabel Terikat (Kepuasan Pasien) di RSUD Dr. R.M Djoelham Kota Binjai**

No	Data Diperoleh dari Angket					Tabel Penolong																				
	X1 Bekerja Pak	X2 Kebah. dan	X3 Krmng. gan	X4 Jamban	X5 Bpanti	X1.Y	X2.Y	X3.Y	X4.Y	X5.Y	X1.X2	X1.X3	X1.X4	X1.X5	X2.X3	X2.X4	X2.X5	X3.X4	X3.X5	X4.X5	X1.X2	X2.X3	X3.X4	X4.X5		
1	19	15	15	14	11	17	323	255	187	238	187	285	209	266	209	165	210	165	154	121	154	361	225	121	196	121
2	15	15	16	17	12	18	270	270	288	306	216	225	240	255	180	240	255	180	272	192	204	225	225	256	289	144
3	24	15	12	15	12	20	480	300	240	300	240	360	288	360	288	180	225	180	180	144	180	576	225	144	225	144
4	24	16	16	20	15	20	480	320	320	400	300	384	384	480	360	256	320	240	320	240	300	576	256	256	400	225
5	24	15	16	14	10	16	384	240	256	224	160	360	384	336	240	210	150	224	160	140	576	225	256	196	100	
6	25	14	12	12	9	20	500	280	240	240	180	350	300	300	225	168	168	126	144	108	625	196	144	144	81	
7	15	15	16	17	12	15	225	225	240	255	180	225	240	255	180	240	255	180	272	192	204	225	225	256	289	144
8	22	15	16	16	12	19	418	285	304	304	228	330	352	352	264	240	240	180	256	192	192	484	225	256	256	144
9	23	16	16	16	11	18	414	288	288	288	198	368	368	368	253	256	256	176	256	176	529	256	256	256	121	
10	24	16	16	14	8	15	360	240	240	210	120	384	384	336	192	256	224	128	224	128	576	256	256	196	64	
11	19	10	11	16	11	13	247	130	143	208	143	190	209	304	209	110	160	110	176	121	176	361	100	121	256	121
12	15	15	16	17	12	20	300	300	320	340	240	225	240	255	180	240	255	180	272	192	204	225	225	256	289	144
13	24	16	16	16	7	20	480	320	320	320	140	384	384	384	168	256	256	112	256	112	576	256	256	256	49	
14	24	16	16	14	10	20	480	320	320	280	200	384	384	336	240	256	224	160	224	160	576	256	256	196	100	
15	29	19	9	18	15	20	580	380	180	360	300	551	261	522	435	171	342	285	162	135	270	841	361	81	324	225
16	29	18	18	14	14	18	522	324	324	252	252	522	522	406	406	324	252	252	252	252	196	841	324	324	196	196
17	29	18	15	10	15	23	667	414	345	230	345	522	435	290	435	270	180	270	150	225	150	841	324	225	100	225
18	29	17	18	16	12	21	609	357	378	336	252	493	522	464	348	306	272	204	288	216	192	841	289	324	256	144
19	25	15	18	15	12	20	500	300	360	300	240	375	450	375	300	270	225	180	270	216	180	625	225	324	225	144
20	28	15	17	17	11	19	532	285	323	323	209	420	476	476	308	255	255	165	289	187	187	784	225	289	289	121
21	26	15	15	16	12	20	520	300	300	320	240	390	390	416	312	225	240	180	240	180	192	676	225	225	256	144
22	22	13	11	13	8	14	308	182	154	182	112	286	242	286	176	143	169	104	143	88	104	484	169	121	169	64
23	22	14	13	15	8	15	330	210	195	225	120	308	286	330	176	182	210	112	195	104	104	484	169	121	169	64
24	21	13	13	13	8	15	315	195	195	195	120	273	273	273	168	169	169	104	169	104	104	441	169	169	169	64
25	23	13	10	13	9	15	345	195	150	195	120	273	273	273	168	169	169	117	130	90	117	529	169	100	169	81
26	23	14	14	13	8	12	276	168	168	156	96	322	322	299	184	196	182	112	182	112	104	529	196	196	169	64
27	24	13	11	13	8	15	360	195	165	195	120	312	264	312	192	143	169	104	143	88	104	576	169	121	169	64
28	23	14	13	13	8	15	345	210	195	195	120	322	299	299	184	182	182	112	169	104	529	196	169	169	64	
29	24	14	12	15	9	15	360	210	180	225	135	336	288	360	216	168	210	126	180	108	135	576	196	144	225	81
30	24	14	12	13	8	13	312	182	156	169	104	336	288	312	192	168	182	112	156	96	104	576	196	144	169	64
31	22	14	12	13	9	14	308	196	168	182	126	308	264	286	198	168	182	126	156	108	117	484	196	144	169	81
32	23	14	12	13	9	14	322	196	168	182	126	322	276	299	207	168	182	126	156	108	117	529	196	144	169	81
33	21	11	12	13	9	13	273	143	156	169	117	231	252	273	189	132	143	99	156	108	117	441	121	144	169	81
34	24	14	14	13	9	17	408	238	238	221	153	336	336	312	216	196	182	126	126	126	117	576	196	196	169	81
35	21	14	14	12	10	15	315	210	210	180	150	294	294	252	210	196	168	140	120	120	441	196	196	144	100	
36	24	14	12	13	9	14	336	196	168	182	126	336	288	312	216	168	182	126	156	108	117	576	196	144	169	81
37	22	14	12	15	9	14	308	196	168	210	126	308	264	330	198	168	210	126	180	108	135	484	196	144	225	81
38	22	14	12	13	8	13	286	182	156	169	104	308	264	286	176	168	182	112	156	96	104	484	196	144	169	64
39	22	13	12	14	9	15	330	195	180	210	135	286	264	308	198	156	182	117	168	108	126	484	169	144	196	81
40	25	18	16	19	13	20	500	360	320	380	260	450	400	475	325	288	342	234	304	208	247	625	324	256	361	169
41	21	12	13	13	8	15	315	180	195	195	120	252	273	273	168	156	156	96	169	104	104	441	169	169	169	64
42	18	13	10	12	9	15	270	195	150	180	135	234	180	216	162	130	156	117	120	90	108	324	164	100	144	81
43	22	14	14	16	9	14	308	196	196	224	126	308	308	352	198	196	224	126	224	126	144	484	196	196	256	81
44	23	15	16	16	11	20	460	300	320	320	220	345	368	368	253	240	240	165	256	176	529	225	256	256	121	
45	23	13	15	13	12	15	345	195	225	195	180	299	345	299	276	195	169	156	195	180	156	529	169	225	169	144
46	27	13	14	15	9	21	567	273	294	315	189	351	378	405	243	182	195	117	210	126	135	729	169	196	225	81
47	29	14	18	17	13	23	667	322	414	391	299	406	522	493	377	252	238	182	306	234	221	841	196	324	289	169
48	24	17	14	18	14	23	552	391	322	414	322	408	396	432	336	238	306	238	252	196	252	576	289	196	324	169
49	27	15	16	15	12	20	540	300	320	300	240	405	432	405	324	240	225	180	240	192	180	729	225	256	225	144
50	26	14	14	17	10	25	650	350	350	425	250	364	364	442	260	196	238	140	238	140	170	676	196	289	100	
51	28	17	18	19	15	25	700	425	450	475	275	476	504	532	420	306	323	255	342	270	285	784	289	324	361	225
52	25	16	16	16	12	21	525	336	336	336	252	400	400	400	300	256	256	192	256	192	625	256	256	256	144	
53	28	18	18	16	12	25	700	450	450	400	300	504	504	448	336	324	288	216	288	216	192	784	324	324	256	144
54	19	16	20	19	12	25	475	400	500	475	300	304	380	361	228	320	304	192	380	240	228	361	256	400	361	144
55	22	15	14	15	11	17	374	255	238	255	187	330	308	330	242	210	225	165	210	154	165	484	225	196	225	121
56	28	17	18	18	11	24	672	408	432	432	264	476	504	504	308	306	306	187	324	198	198	784	289	324	324	121
57	26	15	17	16	13	20	520	300																		

**Penyelesaian :**

Total	X1 Bukti Rak	X2 Keban dalam	X3 Ketang gepen	X4 Jamtom	X5 Empati	Y Kepu-asaan Pasien	X1.Y	X2.Y	X3.Y	X4.Y	X5.Y	X1.X2	X1.X3	X1.X4	X1.X5	X2.X3	X2.X4	X2.X5	X3.X4	X3.X5	X4.X5	X1^2	X2^2	X3^2	X4^2	X5^2
Σ	2347	1442	1415	1486	1035	1748	41535	25694	25293	26493	18600	34097	33436	35015	24480	20662	21671	15184	21305	14895	15679	56021	21206	20545	22532	11167

Rumus: Setelah diketahui Keseluruhan sigma (Σ) total nya, maka dapat di input kedalam rumus dibawah ini

$$A = \begin{matrix} n & \sum X_1 & \sum X_2 & \sum X_3 & \sum X_4 & \sum X_5 & \sum Y \\ \sum X_1 & \sum X_1^2 & \sum X_1 X_2 & \sum X_1 X_3 & \sum X_1 X_4 & \sum X_1 X_5 & \sum X_1 Y \\ \sum X_2 & \sum X_1 X_2 & \sum X_2^2 & \sum X_2 X_3 & \sum X_2 X_4 & \sum X_2 X_5 & \sum X_2 Y \\ \sum X_3 & \sum X_1 X_3 & \sum X_2 X_3 & \sum X_3^2 & \sum X_3 X_4 & \sum X_3 X_5 & \sum X_3 Y \\ \sum X_4 & \sum X_1 X_4 & \sum X_2 X_4 & \sum X_3 X_4 & \sum X_4^2 & \sum X_4 X_5 & \sum X_4 Y \\ \sum X_5 & \sum X_1 X_5 & \sum X_2 X_5 & \sum X_3 X_5 & \sum X_4 X_5 & \sum X_5^2 & \sum X_5 Y \end{matrix}$$

Dan  $H = \begin{matrix} \sum Y \\ \sum X_1 Y \\ \sum X_2 Y \\ \sum X_3 Y \\ \sum X_4 Y \\ \sum X_5 Y \end{matrix}$

A	100	2347	1442	1415	1486	1035	Dan	H	1748	Setelah matrik A dan H sudah diisi maka selanjutnya adalah membuat tabel A1-A6 untuk Mencari determinannya, dan untuk tabel matrik A1 dikolom pertamanya diisi nilai H yg sudah di isi disamping te reebut, dan untuk tabel matrik A2 nilai H nya dimasukkan ke kolom dua daripada tabel A2 dan seterusnya sampai A6.
	2347	56021	34097	33436	35015	24480			41535	
	1442	34097	21206	20662	21671	15184			25694	
	1415	33436	20662	20545	21305	14895			25293	
	1486	35015	21671	21305	22532	15679			26493	
	1035	24480	15184	14895	15679	11167			18600	

A1	1748	2347	1442	1415	1486	1035	A2	100	1748	1442	1415	1486	1035	A3	100	2347	1748	1415	1486	1035
	41535	56021	34097	33436	35015	24480		2347	41535	34097	33436	35015	24480		2347	56021	41535	33436	35015	24480
	25694	34097	21206	20662	21671	15184		1442	25694	21206	20662	21671	15184		1442	34097	25694	20662	21671	15184
	25293	33436	20662	20545	21305	14895		1415	25293	20662	20545	21305	14895		1415	33436	25293	20545	21305	14895
	26493	35015	21671	21305	22532	15679		1486	26493	21671	21305	22532	15679		1486	35015	26493	21305	22532	15679
	18600	24480	15184	14895	15679	11167		1035	18600	15184	14895	15679	11167		1035	24480	18600	14895	15679	11167

A4	100	2347	1442	1748	1486	1035	A5	100	2347	1442	1415	1748	1035	A6	100	2347	1442	1415	1486	1748
	2347	56021	34097	41535	35015	24480		2347	56021	34097	33436	41535	24480		2347	56021	34097	33436	35015	41535
	1442	34097	21206	25694	21671	15184		1442	34097	21206	20662	25694	15184		1442	34097	21206	20662	21671	25694
	1415	33436	20662	25293	21305	14895		1415	33436	20662	20545	25293	14895		1415	33436	20662	20545	21305	25293
	1486	35015	21671	26493	22532	15679		1486	35015	21671	21305	26493	15679		1486	35015	21671	21305	22532	26493
	1035	24480	15184	18600	15679	11167		1035	24480	15184	14895	18600	11167		1035	24480	15184	14895	15679	18600

Setelah Semua tabel matrik A1-A6 sudah diisi maka selanjutnya mencari nilai determinannya sebagai berikut :

Det (A)	6,6E+14	b0	-8,2117
Det (A1)	-5,4E+15	b1	0,22466
Det (A2)	1,5E+14	b2	0,31986
Det (A3)	2,1E+14	b3	0,43265
Det (A4)	2,8E+14	b4	0,42562
Det (A5)	2,8E+14	b5	0,32464
Det (A6)	2,1E+14		

Untuk Mencari B0 sampai B5 caranya adalah ketik =kemudian klik pada nilai det (A1) kemudian / Det (A) begitu seterusnya sampai B5, sehingga dari penghitungan diatas, model regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = -8,212 + 0,224X_1 + 0,320X_2 + 0,433X_3 + 0,426X_4 + 0,325X_5$$

Untuk Mencari Rumus dete minan adalah =mdterm(blok semua yg ada di matrik A) begitu seterusnya sampai A6