

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP SAFA
DAN MARWAH RS PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN**

Skripsi Penelitian

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan



Diajukan Oleh

ANGGIT PAMBUDI
NIM : 202202263

PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA REGULER B18
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
2024

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP SAFA
DAN MARWAH RS PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN**

Skripsi Penelitian

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan



Diajukan Oleh

ANGGIT PAMBUDI
NIM : 202202263

PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA REGULER B18
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
2024

HALAMAN PERSETUJUAN

MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP SAFA DAN MARWAH RS PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN

Telah disetujui dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan

Pada tanggal 20 Januari 2024

Pembimbing

(Marsito, M.Kep.Sp.Kom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana

(Cahyu Septiwi, M.Kep.Sp.KMB, Ph.D)

HALAMAN PENGESAHAN

MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP SAFA DAN MARWAH RS PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Anggit Pambudi

NIM : 202202263

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal 20 Januari 2024

Susunan Dewan Penguji

1. Rina Saraswati, M.Kep
(0613018301)  (.....)
2. Ernawati, M.Kep
(0614028501)  (.....)
3. Marsito, M.Kep.Sp.Kom
(0626036501)  (.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



(Cahyu Septiwi, M.Kep.Sp.Kep.MB,PhD)

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

Sebagai civitas akademi Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggit Pambudi

Nim : 202202263

Program studi : SI Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

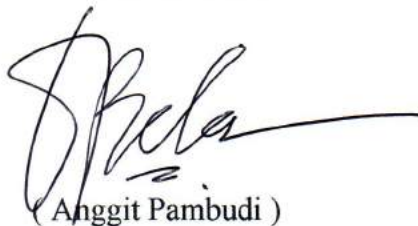
Demi pengembangan ilmu pengetahuan,menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Nonaksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas skripsi sayayang berjudul :

MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT IANP SAFA DAN
MARWAH RS PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalty noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolaa dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pada tanggal : 20 Januari 2024

Yang menyatakan



(Anggit Pambudi)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan sudah dinyatakan lolos uji plagiarisme.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombong, 20 Januari 2024



Anggit Pambudi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'alamin, dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Safa Dan Marwah RS PKU Muhammadiyah Petanahan”. Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gombong. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan dari semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini, yaitu kepada:

1. Keluargaku yang telah memberikan kasih sayang selama ini dan selalu memberikan doa serta dukungan baik moril maupun spiritual.
2. DR. Hj. Herniyatun. M.Kep. Sp. Mat selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan kesempatan dan fasilitasnya kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan program studi ilmu keperawatan.
3. Cahyu Septiwi, M. Kep. Sp. Kep KMB, PhD selaku ketua prodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan dukungan spiritual dan moril untuk penelitian ini.
4. Marsito, M. Kep. Sp. Kom selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, arahan, dan bimbingan, dan semangat kepada penulis.
5. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi SI Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan saran dan dukungan bagi penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya Skripsi ini.

Gombong, 20 Januari 2024

Penulis



Program Studi Keperawatan Program Sarjana
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Gombong
Skripsi, Januari 2024

Anggit Pambudi¹ Marsito²
Email:anggitprz8@gmail.com

ABSTRAK

MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP SAFA DAN MARWAH RS PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien sangat terkait dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien merupakan komponen utama layanan kesehatan, dan telah terbukti bahwa terdapat hubungan erat antara pelayanan profesional kesehatan. Kepuasan bisa dianggap sebagai penilaian yang dilakukan oleh pasien terhadap dimensi efektivitas, efisiensi pelayanan, akses pelayanan dan berpusat pada pasien atau pasien *centered care*, dimensi keadilan dan keamanan.

Tujuan: mengetahui mutu pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan.

Metode: Penelitian ini desain deskriptif observasional. Sampel yang diambil 61 pasien rawat inap diambil dengan Teknik *purposive sampling*.

Hasil: Mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi efektifitas pelayanan sebagian besar tidak puas sebanyak 34 responden (55.7%), dimensi akses pelayanan sebagian besar responden puas yaitu sebanyak 32 respoden (52.5%), dimensi akses pelayanan sebagian besar responden tidak puas yaitu sebanyak 32 responden (52.5%), dimensi *patient centered* sebagian besar responden tidak puas yaitu sebanyak 32 respoden (52.5%), dimensi keadilan sebagian besar responden tidak puas yaitu sebanyak 31 responden (50.8%) dan dimensi keamanan sebagian besar responden puas yaitu sebanyak 46 responden (75.4%).

Kesimpulan: Mutu pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan sebagian besar responden kurang baik yaitu sebanyak 33 respoden (54.1%).

Rekomendasi: Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk meneliti tentang hubungan karaktertik responden dengan tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kesehatan, Rawat Inap

¹Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong

²Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

Bachelor of Nursing Program
Faculty of Health Science
Universitas Muhammadiyah Gombong
Undergraduate Thesis, January 2024

Anggit Pambudi¹ Marsito²⁾
Email:anggitprz8@gmail.com

ABSTRACT

QUALITY OF HEALTH SERVICES IN THE SAFA AND MARWAH INPATITION ROOMS OF PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN HOSPITAL

Background: The quality of health services for patients is closely related to their level of satisfaction with the services they receive. Patient satisfaction is a major component of health services, and it has been proven that there is a close relationship between health professional services. Satisfaction can be considered as an assessment made by patients regarding the dimensions of effectiveness, service efficiency, access to services and patient-centered care, justice and safety dimensions.

Objective: to determine the quality of health services in the Safa and Marwah Inpatient Rooms at PKU Muhammadiyah Petanahan Hospital.

Method: This research is an observational descriptive design. Samples taken from 61 inpatients were taken using purposive sampling technique.

Results: The quality of health services based on the service effectiveness dimension was mostly dissatisfied with 34 respondents (55.7%), the majority of respondents were satisfied with the service access dimension, namely 32 respondents (52.5%), the service access dimension with the majority of respondents were dissatisfied, namely 32 respondents (52.5%), the patient centered dimension of most respondents was dissatisfied, namely 32 respondents (52.5%), the justice dimension of most respondents was dissatisfied, namely 31 respondents (50.8%) and the security dimension of most respondents was satisfied, namely 46 respondents (75.4%).

Conclusion: The quality of health services in the Safa and Marwah Inpatient Rooms at PKU Muhammadiyah Petanahan Hospital for most respondents is not good, namely 33 respondents (54.1%).

Recommendation: For further researchers, it is recommended to research the relationship between respondent characteristics and the level of patient satisfaction in each dimension.

Keywords: Quality of Service, Health, Inpatient

1) Gombong Muhammadiyah University students

2) Lecturer at Muhammadiyah University of Gombong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Konsep Rumah Sakit	10
B. Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan	12
C. Kerangka Teori.....	22
D. Kerangka Konsep	23
E. Pertanyaan Peneliti	23
BAB III	25
METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25

D.	Variabel Penelitian	27
E.	Definisi Operasional	28
F.	Instrumen	30
G.	Validitas dan Reliabilitas	35
H.	Teknik Pengumpulan Data	36
I.	Analisis Data	37
J.	Etika Penelitian	38
BAB IV		40
HASIL DAN PEMBAHASAN		40
A.	Hasil Penelitian	40
B.	Pembahasan	44
BAB V		53
KESIMPULAN DAN SARAN		53
A.	Kesimpulan	53
B.	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		56
DAFTAR LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	35
Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi pasien di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan (n=61).....	40
Tabel 4. 2 Gambaran mutu pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan (n=61)	41
Tabel 4. 3 Gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi efektivitas pelayanan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan (n=76).....	42
Tabel 4. 4 Gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi efisiensi pelayanan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan (n=76).....	42
Tabel 4. 5 Gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi akses pelayanan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan (n=76).....	42
Tabel 4. 6 Gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi patient centered di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan (n=76).....	43
Tabel 4. 7 Gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi keadilan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan (n=76).....	43
Tabel 4. 8 Gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi keamanan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan (n=76).....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	22
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 informed consent

Lampiran 2 Lembar Persetujuan menjadi Responden

Lampiran 3 Jadwal Penelitian

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Jawaban Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Instrumen Penelitian

Lampiran 7 Hasil Uji Plagiarisme

Lampiran 8 Lembar Bimbingan

Lampiran 9 Hasil Uji SPSS

Lampiran 10 Hasil Uji Turnitin Skripsi

Lampiran 11 Surat Keterangan Lolos Etik

Lampiran 12 Tabulasi Data

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan komponen utama layanan kesehatan, dan telah terbukti bahwa terdapat hubungan erat antara pelayanan profesional kesehatan dan kepuasan pasien. Beberapa temuan penelitian memberikan wawasan mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut peneliti sebelumnya, kepuasan pasien adalah 40,4% di Kenya, 34,4% di India, dan 42,8% di India (Apriliani et al., 2021)

Indonesia masih menempati peringkat ke-92 dalam daftar negara dengan layanan kesehatan terbaik dari 149 negara (Gesti Weningtyasm 2019). Namun berbagai bukti menunjukkan adanya permasalahan serius dalam penyediaan layanan kesehatan di Indonesia. Ini disebabkan oleh kurangnya implementasi sistem pengendalian mutu yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep good governance dalam konteks ini. Saat ini, di Indonesia, banyak orang masih mengkritik kualitas pelayanan keperawatan yang belum mencapai standar yang optimal. Banyak pasien merasa tidak puas dengan tingkat keramahan dan responsivitas perawat dalam menangani keluhan mereka.

Beban kerja yang tinggi, tumpukan tugas yang diberikan oleh dokter, dan jumlah pasien yang banyak sering kali dianggap sebagai faktor penyebab utama mengapa pelayanan ini tidak mencapai tingkat yang diharapkan (Hariyati, 2014). Jika kualitas layanan kesehatan diabaikan, akibatnya akan mengakibatkan berkurangnya jumlah pasien, karena mereka akan kehilangan kepercayaan dan memilih untuk mencari perawatan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lain yang dianggap lebih memadai sesuai dengan harapan mereka. (Setyawati, 2018)

Upaya meningkatkan tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan melalui implementasi kegiatan penjaminan mutu. Untuk menilai mutu pelayanan yang diberikan, dapat digunakan indikator kepuasan pasien yang telah

mengakses layanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah diacu dari (Bustami et al., 2015) pelaksanaan kegiatan penjaminan mutu melibatkan beragam aspek, seperti kompetensi teknis, aksesibilitas layanan, efektivitas, hubungan interpersonal, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan, dan kenyamanan.

Kepuasan bisa dianggap sebagai penilaian yang dilakukan oleh pasien terhadap efektivitas pelayanan. Efektivitas dalam layanan kesehatan menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat didasarkan pada bukti yang kuat. Konsep ini sesuai dengan ide bahwa layanan kesehatan seharusnya mampu mengurangi atau menghilangkan gejala serta keluhan yang dialami oleh pasien setelah menerima perawatan (Handoko, 2022)

Efisiensi dalam layanan kesehatan merujuk pada optimalnya penggunaan sumber daya kesehatan untuk menghindari pemborosan. Efisiensi ini mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan untuk mengatasi sejumlah besar pasien yang datang (Fadhilah et al., 2022). Sementara itu, pelayanan kesehatan yang tidak memenuhi standar dan tidak efisien dapat mengganggu kenyamanan pasien dan meningkatkan risiko kesehatan bagi mereka (Bustami et al., 2015)

Kemudahan akses dalam pelayanan kesehatan melibatkan berbagai faktor, termasuk jarak fisik, waktu, dan kemudahan dalam mencapai lokasi atau daerah di mana layanan kesehatan tersedia. Menurut Dhaneswari dan Zaman (2021), kondisi geografis memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Semua aspek ini memainkan peran penting dalam memastikan akses yang efektif dan menyeluruh terhadap pelayanan kesehatan (Hardono, 2018)

Dimensi keadilan dalam pelayanan kesehatan menggaris bawahi pentingnya petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, agama, ras, suku bangsa, atau faktor lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh (Fadhilah et al., 2022) menyoroti prinsip keadilan yang sangat relevan selama proses vaksinasi. Hal ini mencakup aspek seperti antrian dan jenis vaksin yang diberikan, yang dapat berpengaruh besar terhadap tingkat

kepuasan masyarakat. Memastikan bahwa seluruh masyarakat diperlakukan secara adil dan mendapatkan kesempatan yang sama dalam akses terhadap vaksinasi merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkeadilan.

Dimensi keamanan dalam layanan kesehatan memiliki signifikansi yang sangat besar. Hal ini berarti bahwa pelayanan kesehatan harus memprioritaskan keselamatan pasien, penyedia layanan, serta masyarakat umum di sekitarnya. Keamanan juga mencakup perlindungan terhadap staf medis dari risiko berbahaya atau paparan penyakit, serta memastikan bahwa pelayanan kesehatan tidak menghadirkan risiko bagi masyarakat umum, seperti penyebaran penyakit menular. Menurut (Suherman, 2023) layanan kesehatan yang bermutu harus memberikan prioritas utama pada keselamatan pasien dan harus berkomitmen untuk mengurangi sebanyak mungkin risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang mungkin timbul akibat pelayanan kesehatan tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Riskiyah (2017) mengungkapkan aspek-aspek penting terkait pengalaman pasien terhadap penerapan konsep pelayanan berpusat pada pasien di Instalasi Rawat Inap RSUMM. Dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur pengalaman pasien tersebut meliputi: pelayanan yang ramah dan sopan dari petugas, kepedulian yang diberikan oleh perawat selama pasien dirawat, upaya petugas dalam berkomunikasi dengan baik, kepuasan pasien terhadap petugas yang memberikan pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien sangat terkait dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang mereka terima. Mutu yang baik dalam pelayanan kesehatan sering kali terlihat dalam berbagai aspek, termasuk kesembuhan dari penyakit atau kondisi medis yang diobati, peningkatan derajat kesehatan pasien, biaya yang terjangkau atau sesuai dengan kemampuan pasien. Semua faktor ini berperan dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan dan memberikan pengalaman yang positif kepada pasien. (Pangerapan et al., 2018) Hal ini sejalan dengan teori Nursalam,

(2014) Kepuasan pasien berkorelasi dengan mutu pelayanan di rumah sakit sehingga dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam kegiatan vaksinasi di Puskesmas Payung Sekaki menunjukkan bahwa beberapa dimensi, seperti efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, pelayanan berpusat pada pasien, keadilan, dan keamanan, berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat dalam proses vaksinasi. Selain itu, dimensi keadilan memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam vaksinasi, dengan *odds ratio* yang tinggi (13,267).

Hasil penelitian (Irawan et al., 2020) menunjukan pada periode Maret 2020 Pengukuran tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan pasien dinyatakan “Puas”, namun secara dimensi masih terdapat gap skor yang masih bernilai negatif atau “Tidak Puas” pada dimensi Daya Tanggap. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian (Silalahi et al., 2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perawat yang berfokus pada kenyamanan pasien memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Advent Medan.

Setelah melakukan survei pendahuluan di RS PKU Muhammadiyah Petanahan pada tanggal 16 Agustus 2023 didapatkan jumlah pasien rawat inap di Ruang Safa dan Marwah tahun 2022 sebanyak 1.872 sehingga rata rata pasien rawat inap adalah 156 per bulan. Data rekam medik indikator mutu pelayanan RS PKU Muhammadiyah Petanahan BOR (*Bed Occupancy Rate*) tahun 2022 sebesar 28,30%, masih sangat jauh dari nilai ideal yang dapat ditolerir sesuai dengan standar Departemen Kesehatan (Depkes) untuk Bed Occupancy Rate (BOR) adalah sekitar 60% hingga 85%. Dari data yang tersebut, terlihat bahwa pada tahun 2022 BOR (*Bed Occupancy Rate*) di RS PKU Muhammadiyah Petanahan belum sesuai dengan standar Departemen Kesehatan (Depkes). Sedangkan nilai AVLOS pada tahun 2022 yaitu 3 hari. Hal ini belum sesuai dengan nilai ideal yang ditetapkan Depkes RI yaitu

rentang 6 - 9 hari. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah tempat tidur yang tersedia di rumah sakit tersebut belum dapat dimanfaatkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Depkes. Adapun data dari tim komplain di dapatkan bahwa pada tahun 2022 terdapat komplain dari pasien sebanyak 19 komplain, dan tahun 2023 semester pertama terdapat 18 komplain dari pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pelayanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan yang belum memuaskan pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak rumah sakit didapatkan bahwa penelitian tentang kepuasan pasien rawat inap pada mutu pelayanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan belum pernah dilakukan. Unit PKRS (Humas) sudah melakukan survei kepuasan pasien, dan dilakukan survey kepuasan pasien pada pasien rawat inap dan rawat jalan. Data pada tahun 2022 didapatkan Jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan adalah 16.822 pasien sehingga rata rata pasien per bulan sebanyak 1.407 pasien. Rata rata jumlah pasien yang mengisi kuisioner adalah 45 pasien per bulan, dan di dapatkan data survey kepuasan sebesar 82,32 % mengatakan puas. Akan tetapi hasil tersebut belum mampu menggambarkan gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan di berbagai dimensi di RS PKU Muhammadiyah petanahan. Dari Fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu “Bagaimanakah Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan mutu pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi efektivitas pelayanan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan
- b. Mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi efisiensi pelayanan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan.
- c. Mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi akses pelayanan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan.
- d. Mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *patient centered* di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan.
- e. Mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi keadilan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan.
- f. Mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi keamanan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam peningkatan literasi dan sumber belajar serta informasi yang akan menjadi bahan kajian tambahan pada kurikulum mahasiswa SI

Keperawatan khususnya stase manajemen keperawatan dan dapat digunakan sebagai data awal untuk penelitian berikutnya.

2. Praktis

a. Rumah Sakit

Penelitian ini dapat memiliki dampak yang sangat positif dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Hasil penelitian yang mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan pasien dapat menjadi dasar yang kuat untuk melakukan perbaikan dalam penyediaan pelayanan kesehatan.

b. Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini memiliki potensi yang sangat besar sebagai masukan yang berharga untuk pengembangan sumber daya manusia dan evaluasi di rumah sakit. Dengan menggunakan temuan penelitian sebagai dasar, rumah sakit dapat melakukan berbagai tindakan yang penting untuk meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengalaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dengan ilmu di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan.

d. Bagi Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki potensi besar untuk memberikan informasi berharga kepada masyarakat. Ketika masyarakat memiliki akses kepada hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, mereka dapat menjadi lebih berpendidikan dan berinformasi tentang apa yang seharusnya diharapkan dari pelayanan kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian ini
(Irawan et al., 2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL)	Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah metode Service Quality (SERVQUAL).	Dari hasil menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pada periode ini secara keseluruhan telah sesuai dengan harapan dengan gap skor tingkat kepuasan sebesar 0,10 atau bernilai positif seperti tampak pada tabel 5. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan perbandingan persentasi tingkat kepuasan pasien yang "Puas" sebesar 53,06% atau berjumlah 52 responden dengan yang "Tidak Puas" sebesar 46,94% atau sebanyak 46 responden dari total 98 orang yang dijadikan sampel	Persamaan: Salah satu variabel penelitian yaitu mutu pelayanan RS Perbedaan: Dalam penelitian ini variabel nya tanggal sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel independent dan dependent. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Servqual sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu crossectional Besar Sampel dan tempat penelitian juga berbeda

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian ini
(Astari et al., 2021)	Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo	Menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)	penelitian Kualitas mutu pelayanan keperawatan puas pada dimensi tangibles sebesar 57,90%, realibility 58,04%, responsiveness 62,65%, assurance 58,18% dan empathy 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap IPA, didapatkan empat nilai negatif yang harus dilakukan peningkatan yaitu dimensi tangibles, realibility, responsiveness dan assurance.	Persamaan: Salah satu variabel penelitian yaitu Mutu Pelayanan Keperawatan Perbedaan: Dalam penelitian ini variabel nya tanggal sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel independent dan dependent. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA) sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu crossectional. Waktu penelitian juga berbeda dimana penelitian ini dilakukan saat Covid-19 dan tempat penelitian juga berbeda

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, I. M., Purba, N. P., Dewanti, L. P., Herawati, H., & Faizal, I. (2021). Open access Open access. *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran*, 2(1), 56–61.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38.
- Brahim, M. N. E. (2021). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga SMK/MAK Kelas XI Semester 2. Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen. Program Keahlian Akuntansi dan Keuangan. Kompetensi Keahlian Akuntansi dan Keuangan Lembaga*. Andi Offset.
- Bustami1, A., Sunarti2, T., & Rosmiyati 2015. (2015). Faktor Risiko yang Berhubungan dengan Kematian Perinatal di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2014. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 9(3), 103–108.
<http://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/download/213/152>
- Cahyono. (2018). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Indonesia*. PT Angkasa Pura.
- Darwel, Fitra, M., Prasetyawati, N. D., & Nur, E. (2022). *Sanitasi Rumah Sakit*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Fadhilah*, N., Nurdianti, N., Anisa, A., & Wajdi, M. (2022). Integrasi STEM- Problem Based Learning melalui Daring Terhadap Keterampilan Berpikir Kritis Mahasiswa Pendidikan Biologi. *Jurnal IPA & Pembelajaran IPA*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.24815/jipi.v6i1.22721>
- Fattah. (2013). Teori Keadilan Menurut John Rawls. *JURNAL TAPIS : Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 9(2), 30–45.
- Glowacki. (2015). Effective pain management and improvements in patients' outcomes and satisfaction. *Critical Care Nurse*, 35(3), 33–41.
<https://doi.org/10.4037/ccn2015440>
- Handoko. (2022). Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan Pada Pasien Asma Di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(2), 713–720.
- Hardono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 4(1), 62–85.
- Hariyati, T. S. (2014). *Perencanaan, pengembangan dan utilisasi tenaga keperawatan*. PT.RajaGrafindo Persada.
- Herlambang & Susatyo. (2018). *Customer service rumah sakit dan jasa kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Idris. (2016). *Ekonomi Publik*. CV. Budi Utama.
- Indra, R. (2023). *Model Manajemen Mutu “Merdeka” di Era Merdeka Belajar*. Indonesia Emas Group.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Daniel, E., Achmady, S., & Sembiring, M. (2020). Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jkf*, 3(1), 58–64.
- Lathifah. (2017). Hubungan antara efikasi diri akademik dan determinasi diri

- remaja pecandu permainan daring di Kecamatan Kepanjen. *Google Scholar*.
- Makmun, A. (2022). *Peningkatan Kualitas Rumah Sakit di Kota Makassar*. Nas Media Pustaka.
- Mamik. (2014). *Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Zifatama Jawa.
- Manengkei, B. (2016). Hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsu gmim pancaran kasih manado. *Journal Paradigma*, 4(2), 1-14.
- Mishbahuddin. (2020). *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Tangga Ilmu.
- Notoatmodjo, S. (2018a). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (xix). PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018b). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 3)*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis* (4th ed.). Salemba Medika.
- Pamungkas. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.99>
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), 9–18. [https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO \(World Health Organization,penyakit \(preventif\) kepada masyarakat.](https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO (World Health Organization,penyakit (preventif) kepada masyarakat.)
- Paula. (2016). *KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI Oleh : penduduk , pencatatan sipil , pengelolaan. 2*.
- Pohan. (2013). *Jaminan mutu layanan kesehatan dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
- Prapitasari, R., & Jalilah, N. H. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Adanu Abimata.
- Pratiwi. (2016). Pemanfaatan Selulosa Dari Limbah Jerami Padi (*Oryza sativa*) Sebagai Bahan Bioplastik. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Science and Technology*, 3(3), 83. <https://doi.org/10.15416/ijpst.v3i3.9406>
- Respati, R. D., & Hadiprajitno, P. B. (2015). Analisis Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan, Tipe Industri, Dan Pengungkapan Media Terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 4(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Riskiyah, R. (2017). Peranan Zinc Pada Penanganan Kasus Penyakit Diare Yang Dialami Bayi Maupun Balita. *Journal of Islamic Medicine*, 1(1), 22–29. <https://doi.org/10.18860/jim.v1i1.4119>
- Ruly & Nurul. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. 1st ed. eds*. Penerbit Adab.

- Safitri, M. E., & Liesmayani, E. E. (2021). *Buku Ajar Konsep Kebidanan*. PT. Nasya Expanding Management.
- Saputra, K. F., Solichatin, Mardiyah, S., & Sari, D. H. A. (2023). *Keperawatan Keluarga*. Pradina Pustaka.
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. Zifatama Jawara.
- Setyawati, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. Iv Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2).
<https://doi.org/10.26753/jikk.v14i2.279>
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Nasya Expanding Management.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Sondakh. (2022). Indonesia medical students' knowledge, attitudes, and practices toward COVID-19. *Heliyon*, 8(1), e08686.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08686>
- Suherman. (2023). *Manajemen keselamatan pasien*. pt sonpedia publishing indonesia.
- Sulaeman. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83–96.
<https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>
- Sulistyo. (2016a). *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Ekuilibria.
- Sulistyo. (2016b). *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Ekuilibria.
- Supriyanto, S., Wartiningsih, M., Kodrat, D. S., & Djuari, L. (2023). *Administrasi Rumah Sakit*. Zifatama Jawara.
- Suwardianto, H., & Kurniajati, S. (2022). *Extremity Fixation pada Pasien Kritis*. Lembaga Chakra Brahmana Lentera.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Tanjung, R., Hidayanti, R., Sada, M., & Afrianisa, R. D. (2022). *Sanitasi Rumah Sakit*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Tanjung, R., Sulistyo, B., Hasyim, H., & Nuralita, S. (2022). *K3 Rumah Sakit*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- WHO. (2016). *WHO Evidence for Hand Hygiene Guidelines*. (n.d.).
- World Health Organization. (2017). WHO report on the global tobacco epidemic, 2017: monitoring tobacco use and prevention policies. In *World Health Organization*.
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255874/9789241512824-eng.pdf>
- Wulandari. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap

- Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 173–180.
- Wulandini, P., Roza, A., & Safitri, S. R. (2018). Efektifitas Terapi Asmaul Husna Terhadap Penurunan Skala Nyeri Pada Pasien Fraktur Di Rsud Provinsi Riau. *Jurnal Endurance*, 3(2), 375. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i2.3116>
- Zubaidah, R. (2022). *Buku Etik Profesi dan Administrasi Kesehatan 2022*. Lakeisha.



Lampiran 1 informed consent

INFORMED CONSENT

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Dengan Hormat,

Dengan ini saya:

Nama : Anggit Pambudi

NIM : 202202263

Judul Penelitian : Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan

Peneliti adalah mahasiswa Derajat Sarjana Keperawatan Minat Utama Program Studi Ilmu Keperawatan. Saudara telah diminta untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah sukarela. Saudara berhak menolak berpartisipasi dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang telah disiapkan oleh peneliti.

Segala informasi yang saudara berikan hanya akan digunakan sepenuhnya dalam penelitian. Peneliti sepenuhnya akan menjaga semua kerahasiaan identitas dan data saudara serta tidak akan dipublikasikan dalam bentuk apapun. Jika ada yang belum jelas, saudara dapat bertanya pada peneliti, Jika saudara sudah memahami penjelasan ini dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan saudara menandatangani lembar persetujuan yang akan dilampirkan.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Peneliti

Anggit Pambudi

Lampiran 2 Lembar Persetujuan menjadi Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Usia :

Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Anggit Pambudi

NIM : 202202263

Judul Penelitian : Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan

Saya bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian dan akan memberikan informasi sebenar-benarnya kepada peneliti setelah saya mendapat penjelasan mengenai tujuan dan manfaat dari penelitian ini. Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak siapapun.

Saksi

Gombong,.....2023

(.....)

(.....)

Lampiran 3 Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Skripsi Penelitian																								
2	Penyerahan Skripsi Penelitian																								
3	Pengajuan Surat Izin Penelitian																								
4	Uji Validasi dan Rehabilitas																								
5	Pengumpulan Data																								
6	Penyusunan Skripsi																								
7	Pengumpulan Skripsi																								
8	Sidang Skripsi																								

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433
Email: lppm@unimugo.ac.id Web: <http://unimugo.ac.id/>

No : 522.1/IV.3.LPPM/A/IX/2023
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Gombong, 07 September 2023

Kepada :
Yth. Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Petanahan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat perlindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Anggit Pambudi
NIM : 202202263
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Safa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan
Keperluan : Ijin Studi Pendahuluan

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah Gombong



Amika Dwi Asti, M.Kep

Lampiran 5 Jawaban Surat Izin Penelitian

SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN



Petanahan, 8 September 2023

No : 009E/PKU.P/IX/2023

Lamp : -

Hal : Balasan Ijin Studi Pendahuluan

Yth. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Gombong

Di – Tempat

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan nikmat dan hidayahNya. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta orang-orang yang istiqomah di jalanNya.

Sehubungan dengan surat dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Gombong nomor: 522.1/IV.3.LPPM/A/IX/2023 tanggal 7 September 2023 perihal Permohonan Ijin Studi Pendahuluan, dengan ini kami memberikan ijin kepada:

Nama	: Anggit Pambudi
No. Mahasiswa	: 202202263
Program Studi	: Keperawatan Program Sarjana
Judul Penelitian	: Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Shafa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan

untuk melaksanakan penelitian dan pengumpulan data di RS PKU Muhammadiyah Petanahan.

Adapun biaya penelitian studi pendahuluan tersebut yaitu free (gratis) selama tiga hari, dan apabila melebihi waktu yang telah ditentukan maka dikenakan biaya.

Koordinasi mengenai teknis pelaksanaan observasi dapat menghubungi bagian Diklat RS PKU Muhammadiyah Petanahan di nomor +62 812-4904-9591 (Ibu Belinda Adistya S.Pd).

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

RS PKU Muhammadiyah Petanahan
Direktur Utama

dr. Andika Purwita Aji, M.M.R.
NIP: 11 2 0385 019



Petanahan, 8 September 2023

No : 009E/PKU.P/IX/2023

Lamp : -

Hal : Balasan Ijin Penelitian

Yth. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Gombong
Di – Tempat

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan nikmat dan hidayahNya. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta orang-orang yang istiqomah di jalanNya.

Sehubungan dengan surat dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Gombong nomor: 522.1/IV.3.LPPM/A/IX/2023 tanggal 7 September 2023 perihal Permohonan Ijin Studi Pendahuluan, dengan ini kami memberikan ijin kepada:

Nama : **Anggit Pambudi**
No. Mahasiswa : 202202263
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Shafa dan Marwah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Petanahan

untuk melaksanakan penelitian dan pengumpulan data di RS PKU Muhammadiyah Petanahan.

Adapun biaya penelitian studi pendahuluan tersebut yaitu free (gratis) selama tiga hari, dan apabila melebihi waktu yang telah ditentukan maka dikenakan biaya.

Koordinasi mengenai teknis pelaksanaan observasi dapat menghubungi bagian Diklat RS PKU Muhammadiyah Petanahan di nomor +62 812-4904-9591 (Ibu Belinda Adistya S.Pd).

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

RS PKU Muhammadiyah Petanahan
Direktur Utama

dr. Andika Purwita Aji, M.M.R.

NIP : 11 2 0385 019

Tembusan:

1. Arsip

Kode Responden:

Kuesioner

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP SAFA
DAN MARWAH RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
PETANAHAN**

INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner kepuasan pasien yang dimodifikasi dari *University of Virginia Health System*

A. Data Karakteristik Responden

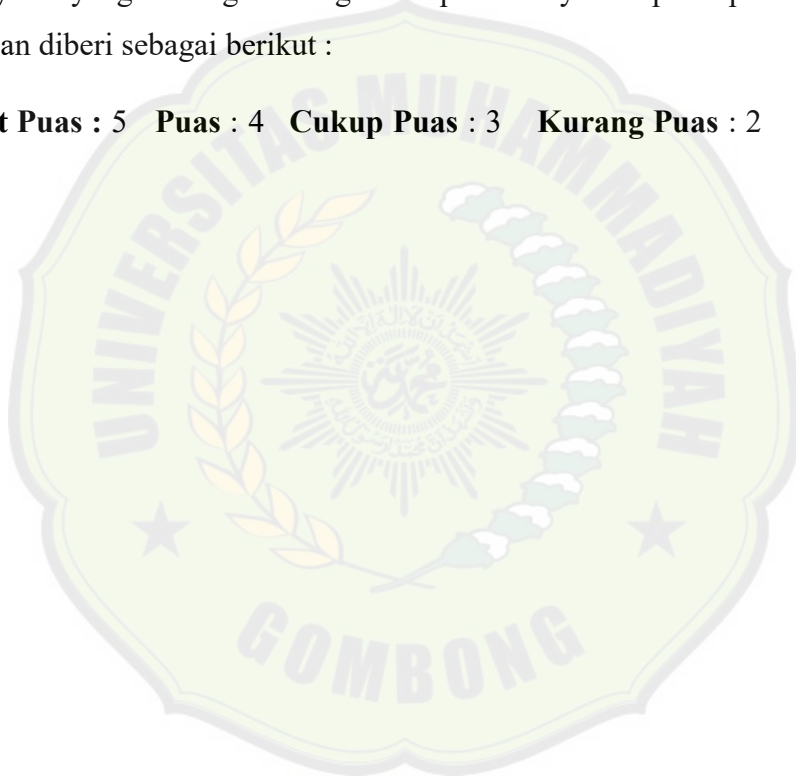
Inisial	
Usia	 tahun
Jenis Kelamin (Lingkari Kode Angka)	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir (Lingkari Kode Angka)	1. SD 5. Sarjana 2. SMP 6. Lainnya ... 3. SMA/ sederajat 4. Diploma
Pekerjaan Utama (Lingkari Kode Angka)	1. PNS/TNI/Polri 4. Ibu Rumah Tangga 2. Wiraswasta 5. Pelajar/Mahasiswa 3. Buruh/Tani/Nelayan 6. lainnya
Lama perawatan (coret yang tidak perlu)	 hari/bulan
Jenis pembayaran (Lingkari Kode Angka)	1. BPJS 2. Umum / biaya sendiri

B. Penilaian Kepuasan Pasien

PETUNJUK

Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan. Anda diminta untuk mengemukakan apakah pertanyaan tersebut sesuai dengan diri anda, dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) dalam kotak didepan salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan kondisi dan situasi yang Anda alami. setiap pertanyaan yang kurang dimengerti dapat ditanyakan pada peneliti. Skoring penilaian diberi sebagai berikut :

Sangat Puas : 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Kurang Puas : 2 Tidak Puas :



Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Komentar
A. Penerimaan Pasien						
1. Pelayanan penerimaan pasien yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan						
2. Pelayanan penerimaan pasien yang diberikan tepat dan konsisten						
3. Pelayanan penerimaan pasien yang diberikan cepat						
4. Pelayanan penerimaan pasien tidak berbelit-belit						
5. Ruang (IGD/POLI) mudah di akses						
6. Petugas penerimaan pasien mudah ditemui/hubungi						
7. Petugas penerimaan pasien terbuka dengan pasien						
8. Petugas penerimaan pasien mendengarkan keluhan pasien						
9. Pelayanan penerimaan pasien tidak membeda-bedakan (jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis asuransi)						
10. Pelayanan penerimaan pasien layak untuk semua pasien						
11. Pelayanan penerimaan pasien yang diberikan memberikan rasa aman (ketersediaan troli, kursi roda)						
B. Ruang Rawat						
1. Pelayanan yang diberikan di ruang rawat sesuai dengan yang dibutuhkan						
2. Pelayanan yang diberikan di ruang rawat tepat dan konsisten						
3. Pelayanan yang diberikan di ruang rawat cepat						
4. Pelayanan di ruang rawat tidak berbelit-belit						
5. Ruang perawatan mudah di akses						

6. Untuk kebutuhan pasien di ruang rawat petugas mudah dihubungi/ditemui						
7. Petugas di ruang rawat terbuka dengan pasien						
8. Petugas di ruang rawat mendengarkan keluhan pasien						
9. Pelayanan di ruang rawat tidak membeda-bedakan (jenis kelamin,usia, pendidikan, jenis asuransi)						
10. Pelayanan di ruang rawat layak untuk semua pasien						
11. Pelayanan ruang rawat yang diberikan memberikan rasa aman (lantai tidak licin,ruang rawat bersih)						
Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Komentar
C. Makanan						
1. Pelayanan terkait sajian makanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan						
2. Penyajian makanan tepat dan konsisten						
3. Pelayanan makanan yang diberikan cepat						
4. Makanan yang diberikan tidak kurang atau berlebih						
5. Makanan mudah di akses/didapat						
6. Petugas penyaji makanan mudah dihubungi/ditemui						
7. Petugas penyaji makanan terbuka dengan pasien						
8. Petugas penyaji makanan mendengarkan keluhan pasien						
9. Pelayanan tidak membeda-bedakan (jenis kelamin,usia, pendidikan, jenis asuransi)						
10. Pelayanan layak untuk semua pasien						
11. Pelayanan yang diberikan memberikan rasa aman (makanan bersih)						

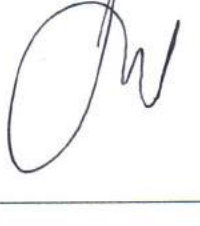
D. Pemeriksaan dan pengobatan						
1. Pelayanan Pemeriksaan dan pengobatan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan						
2. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan diberikan tepat dan konsisten						
3. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang diberikan cepat						
4. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan tidak berbelit-belit						
5. Ruangan (lab/apotek) mudah di akses						
6. Petugas pemeriksaan dan pengobatan mudah ditemui/dihubungi						
7. Petugas pemeriksaan dan pengobatan terbuka dengan pasien						
8. Petugas pemeriksaan dan pengobatan mendengarkan keluhan pasien						
9. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan tidak membeda-bedakan (jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis asuransi)						
10. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan layak untuk semua pasien						
11. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan layak untuk semua pasien (alat yang digunakan)						
Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Komentar
E. Petugas Kesehatan : Perawat (*Nurse Station)						
1. Petugas kesehatan memberikan perawatan sesuai dengan yang dibutuhkan						
2. Petugas kesehatan memberikan perawatan tepat dan konsisten						
3. Petugas kesehatan bertindak cepat						

4. Dalam berkomunikasi petugas kesehatan tidak berbelit-belit (bahasa mudah dimengerti)						
5. Ners station/ruang dokter mudah di akses						
6. Petugas kesehatan mudah ditemui/hubungi						
7. Petugas kesehatan terbuka dengan pasien						
8. Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien						
9. Petugas kesehatan memberikan perawatan tidak membeda-bedakan (jenis kelamin,usia,pendidikan, jenis asuransi)						
10. Petugas kesehatan memberikan perawatan layak untuk semua pasien						
11. Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan memberikan rasa aman (handal dalam prosedur pemberian obat, pemeriksaan pasien)						
F. Petugas Kesehatan : Dokter						
1. Petugas kesehatan memberikan perawatan sesuai dengan yang dibutuhkan						
2. Petugas kesehatan memberikan perawatan tepat dan konsisten						
3. Petugas kesehatan bertindak cepat						
4. Dalam berkomunikasi petugas kesehatan tidak berbelit-belit (bahasa mudah dimengerti)						
5. Ners station/ruang dokter mudah di akses						
6. Petugas kesehatan mudah ditemui/hubungi						

7. Petugas kesehatan terbuka dengan pasien						
Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Komentar
8. Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien						
9. Petugas kesehatan memberikan perawatan tidak membeda-bedakan (jenis kelamin,usia,pendidikan, jenis asuransi)						
10. Petugas kesehatan memberikan perawatan layak untuk semua pasien						
11. Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan memberikan rasa aman (handal dalam prosedur pemberian obat, pemeriksaan pasien)						

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Anggit Pambudi
 Nim : 20220263
 Pembimbing : Marsito, M.Kep.Sp.Kom

Tanggal Bimbingan	Topik/Meteri Pembimbing	Paraf Pembimbing
16 Mei 2023	Usulan Judul Penelitian ACC Judul dan di lanjutkan Ke Bab 1 Deskripsikan mengapa penelitian ini di ambil dukung dengan jurnal selanjutnya di deskripsikan di PKU Petanahan Seperti apa	
31 Mei 2023	Bimbingan Proposal Penelitian Bab 1 Silahkan di lanjutkan BAB 2	
15 Juli 2023	Bimbingan Proposal Penelitian BAB 2 Deskripsikan lagi di bab 2 dan di perjelas lagi	
26 Agustus 2023	Bimbingan Proposal Penelitian Bab 2 dan 3 Untuk lebih jelasnya silahkan bimbingan Offline di kampus	
29 Agustus 2023	Bimbingan Proposal BAB 3 (Offline) Dimensi terhadap layanan Teorinya di tambah lagi karena hanya 1. minimal. 2. Tinjauan Teori	

5/9/2023	Bimbingan konsul Revisi Bab 3. Dimensi Terhadap layanan sudah dilakukan penambahan Reverensinya.	
12/1-2024	Bimbingan konsul hasil penelitian Bab 4 dan 5.	

12/1/2024

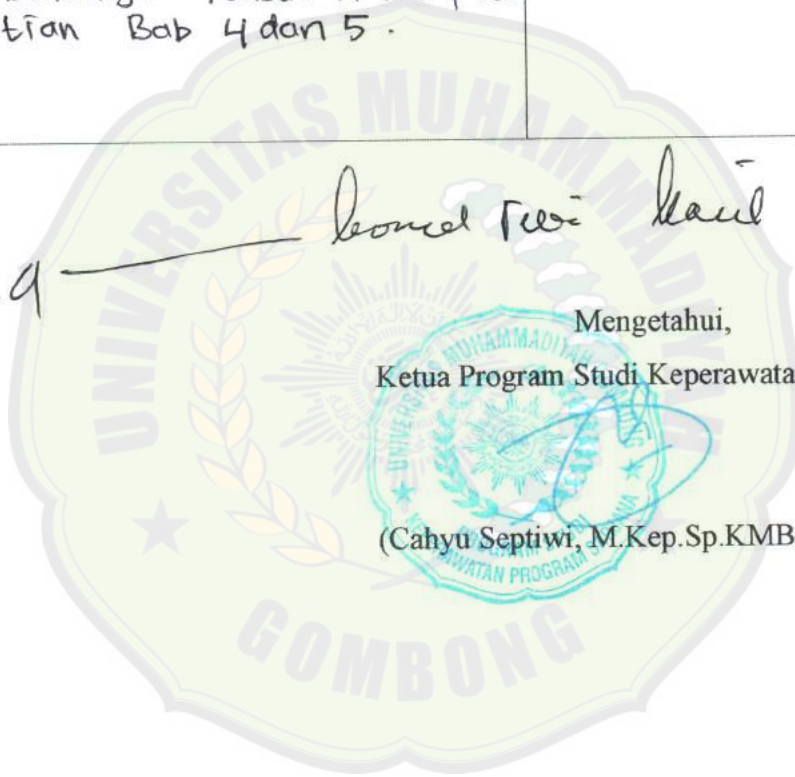
Konsep Tesis

Konsep Tesis 

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana

(Cahyu Septiwi, M.Kep.Sp.KMB, Ph.D)



LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Anggit Pambudi
 Nim : 20220263
 Pembimbing : Marsito, M.Kep.Sp.Kom

Tanggal Bimbingan	Topik/Meteri Pembimbing	Paraf Pembimbing
12/12/2024	land hand on pembinaan - 1/2 pembinaan	
13/12/2024	are 1/2 lagi hand	

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana

 (Cahyu Septiwi, M.Kep.Sp.KMB, Ph.D)

Lampiran 9 Hasil Uji SPSS

Statistics

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00014
N	Valid	61	61	61	61	61	61	61
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		49.4098	49.5082	49.3115	49.1311	49.5574	24.5246	271.44



Frequencies

Notes

Output Created		
Comments		
Input	Data	
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	61
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=Umur JK Pendidikan Pekerjaan Lama_hari_rawat Jenis /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.005

Statistics

	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Hari rawat	Jenis Asuransi
N Valid	61	61	61	61	61	61
Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 Tahun	10	16.4	16.4	16.4
26-35 Tahun	19	31.1	31.1	47.5
36-45 Tahun	3	4.9	4.9	52.5
46-55 tahun	13	21.3	21.3	73.8
56-65 Tahun	16	26.2	26.2	100.0
Total	61	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	27	44.3	44.3	44.3
	Perempuan	34	55.7	55.7	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	4	6.6	6.6	6.6
	Sarjana	9	14.8	14.8	21.3
	SD	20	32.8	32.8	54.1
	SMA/Sederajat	24	39.3	39.3	93.4
	SMP	4	6.6	6.6	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruh/Tani/Nelaya	12	19.7	19.7	19.7
	Ibu Rumah Tangga	20	32.8	32.8	52.5
	Lainya	8	13.1	13.1	65.6
	Pelajar/Mahasiswa	2	3.3	3.3	68.9
	PNS/TNI/Polri	2	3.3	3.3	72.1
	Wiraswasta	17	27.9	27.9	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Lama Hari rawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	31	50.8	50.8	50.8
	3	27	44.3	44.3	95.1
	4	3	4.9	4.9	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Jenis Asuransi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	51	83.6	83.6	83.6
	Umum/Biaya Sendiri	10	16.4	16.4	100.0
	Total	61	100.0	100.0	



Frequencies

Notes		
Output Created		
Comments		
Input	Data	
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	61
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=Dimensi_Efektif Efficient Accessible Patient_Centered Adil Safe Mutu /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.000

Statistics

		Dimensi Efektif	Dimensi Efficient	Dimensi Accessible	Dimensi Patient-Centered	Dimensi Equitable (adil)	Dimensi Safe	Mutu Pelayanan Kesehatan
N	Valid	61	61	61	61	61	61	61
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Dimensi Efektif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	27	44.3	44.3	44.3
	Tidak Puas	34	55.7	55.7	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Dimensi Efficient

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	32	52.5	52.5	52.5
	Tidak Puas	29	47.5	47.5	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Dimensi Accessible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	29	47.5	47.5	47.5
	Tidak Puas	32	52.5	52.5	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Dimensi Patient-Centered

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	27	44.3	44.3	44.3
	Tidak Puas	34	55.7	55.7	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Dimensi Equitable (adil)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	30	49.2	49.2	49.2
	Tidak Puas	31	50.8	50.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Dimensi Safe

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	46	75.4	75.4	75.4
	Tidak Puas	15	24.6	24.6	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Mutu Pelayanan Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	28	45.9	45.9	45.9
	Kurang Baik	33	54.1	54.1	100.0
	Total	61	100.0	100.0	





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
PERPUSTAKAAN

Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412
Website : <https://library.unimugo.ac.id/>
E-mail : lib.unimugo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, M.Sc

NIK : 96009

Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

Judul : Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Safa Dan Marwah RS
PKU Muhammadiyah Petanahan

Nama : Anggit Pambudi

NIM : 202202263

Program Studi : S1 Keperawatan

Hasil Cek : 27 %

Gombong, 13 Januari 2024

Pustakawan

(... Desy Setijawati ...)

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT



(Sawiji, M.Sc)

Lampiran 11 Surat Keterangan Lolos Etik

		KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
eCertificate	KETERANGAN LAYAK ETIK DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION "ETHICAL EXEMPTION" Nomor : 332.6/II.3.AU/F/KEPK/XII/2023	No. Protokol : 11213000122 
Peneliti <i>Researcher</i>	:	Anggit Pambudi
Nama Institusi <i>Name of The Institution</i>	:	KEPK Universitas Muhammadiyah Gombong
"MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP SAFA DAN MARWAH RS PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN" "QUALITY OF HEALTH SERVICES IN THE SAFA AND MARWAH INPATIENT ROOMS AT PKU MUHAMMADIYAH PETANAHAN HOSPITAL"		
Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar. <i>Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.</i> Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 15 Desember 2023 sampai dengan tanggal 15 Maret 2024 <i>This declaration of ethics applies during the period December 15, 2023 until March 15, 2024</i>		
		December 15, 2023 Professor and Chairperson,  Ning Iswati, M. Kep

Tabulasi Data

[illegible]

Tabulasi Data

32	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	30	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	35	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2
36	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	36	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	42	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	46	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
48	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	51	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
52	52	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
53	53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
54	54	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	55	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	56	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	3
57	57	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
58	58	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2
59	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	60	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Ket :

Case Num : Kode Responden

PP : Penerimaan Pasien

RR : Ruang Rawat

Tabulasi Data

No	Case Num	Domain C : Pelayanan Makanan											Domain D : Pemeriksaan dan Pengobatan										
		PM_1	PM_2	PM_3	PM_4	PM_5	PM_6	PM_7	PM_8	PM_9	PM_10	PM_11	P2_1	P2_2	P2_3	P2_4	P2_5	P2_6	P2_7	P2_8	P2_9	P2_10	P2_11
1	39	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
2	40	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	14	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
17	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	18	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	19	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
22	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
23	21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
24	22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
25	23	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
26	24	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	25	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	26	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	29	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3

Tabulasi Data

32	38	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
33	30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	36	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	42	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	46	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	51	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
52	52	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
53	53	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
54	54	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	55	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	56	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
57	57	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
58	58	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	60	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Ket :

Case Num : Kode Responden

PM : Pelayanan Makanan

P2 : Pemeriksaan dan Pengobatan

Tabulasi Data

No	Case Num	Domain E : Perawat											Domain F : Dokter										
		P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	D_1	D_2	D_3	D_4	D_5	D_6	D_7	D_8	D_9	D_10	D_11
1	39	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4
2	40	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4
3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	8	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
11	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	8	4	4	4
16	14	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
17	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	19	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	20	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
23	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
25	23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
31	29	2	2	3	5	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4

Tabulasi Data

32	38	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
34	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	32	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
37	36	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
38	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
40	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
53	53	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	54	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	56	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4
57	57	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	59	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
60	60	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
61	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Ket :

Case Num : Kode Responden

P : Perawat

D : Dokter