

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2019). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019*.
- Alfiana, A. T. (2019). Analisis mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun tahun 2019. Madiun: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Aguspairi, Ginting, M., & Silitonga, S. (2018). *Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi. SCIENTIA JOURNAL*, Vol 7 No 2.
- Agusianita, Nuru, H., & Metasari, D. (2023). Analisis Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Rafflesia. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(1), 10. e-ISSN: 2715-7687.
- Aziza, N., Maarif, U., & Latif, H. (2023). Metodologi Penelitian 1 : Deskriptif Kuantitatif. July
- Baan, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis (EKOMBIS) Sains*, Vol 5 No 1.
- Dona, R. (2022). Analisis mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Gillette, M. (1984). Applications of Descriptive Analysis. *Journal of Food Protection*, 47(5).
- Gobel, S. R., Kolibu, F. K., & Mandagi, C. K. F. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Teling Atas. *Jurnal KESMAS*, 8(7), November
- Hasniar. (2020). Gambaran Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020. Skripsi. Departemen Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin
- Herlambang S. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016

- Indonesia. (2023, Agustus 08). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Retrieved from Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Kemendes RI. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Mendes/SKII/2008 Tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2008.
- Kotler P, Susanto A. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat; 2009.
- Layli, R. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit*. Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol 6 No 2.
- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2017). *Faktor faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak periode Mei-Oktober 2015*. Jurnal Kedokteran Muhammadiyah, 5(2).
- Lisdeni, R., & Darwel. (2020). *Manajemen dan Statistik Untuk Penelitian Kesehatan*. DIY: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA.
- Lubis, I. H. (2023). Analisis kepuasan pasien rawat inap dengan menggunakan metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch (TRIZ) di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane. Lhokseumawe: Universitas Malikussaleh.
- Monicha, M., & Mursyidah, L. (2021). Physical Evidence (Tangibles) in Class III Inpatient Services at Sidoarjo Regency Hospital. Indonesian Journal of Public Policy Review.
- Nursalam, 2008. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen edisi 2. Jakarta: Salemba Medika
- Nusa, M., Maramis, F. R. R., & Korompis, G. E. C. (2018). Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. *Kesmas*, 7(5), 1–7.
- Parasuraman A, A V, Zeithaml L. *Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. J Retail. 1988;64(1):12– 40.
- Permana, MA (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Kunjungan Berulang ke Puskesmas Kota Medan* (Disertasi Doktor Universitas Sumatera Utara).
- Pohan IS. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2007.

- Prabnastiti, Sekarwidya (2018). *Analisis Perbedaan Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien BPJS Dan Non-BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun. Skripsi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.*
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, Volume &, Nomor 1.
- Rahmiati, & Temesveri, N. A. (2020). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019.* *Jurnal Kesehatan*, Vol 3 No 1.
- Riduwan. *Metode dan Tehnik Menyusun Tesis.* Bandung: Alfabeta; 2010.
- Sabarguna BS. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. 2nd ed.* Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng; 2004.
- Sakhdiyah, M. (2020). *Kualitas pelayanan kesehatan pada rawat inap di RSUD Aceh Singkil.* Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Di Ruumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru.* *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, Vo 1 No 1.
- Setyawati, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, Volume 14.
- Simbolon, J., & Damayanti, S. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, 1(4), 591-599. DOI: 10.55123/sehatmas.v1i4.937
- Sloman, K. (2010). *Research trends in descriptive analysis. The Behavior Analyst Today*, 11, 20-35.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

- Sirait, N. B. (2021). Studi Komparasi Antara Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Setia Janji (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia (JAKI)*, 150.
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan
- Simbolon, J., & Damayanti, S. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, 1(4), 591-599. DOI: 10.55123/sehatmas.v1i4.937.
- Sloman, K. (2010). Research trends in descriptive analysis. *The Behavior Analyst Today*, 11, 20-35.

# LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

No.Responden :

Tanggal Pengisian :

#### A. DATA UMUM

Petunjuk untuk data umum

- 1) Isilah biodata dengan benar
- 2) Berilah tanda (√) pada kolom yang anda pilih

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan terakhir :  Tidak sekolah  SD  
 SLTP  SLTA  
 Diploma  Sarjana  
 Magister  Lain-  
 lain.....

Pekerjaan :  Tidak bekerja  Wiraswasta  
 Petani  Ibu Rumah  
 Tangga  
 PNS/TNI/POLRI  Lain-lain.....

## B. MUTU PELAYANAN

Berilah tanda ceklis (√) untuk setiap pernyataan dibawah ini sesuai dengan penilaian bapak/ibu/sdr/i terhadap pelayanan instalansi rawat inap pada kolom.

No	Pernyataan	Penilaian	
		Baik	Tidak Baik
<b><i>Reliability (Kehandalan)</i></b>			
1.	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan mendiagnosis pasien sudah tepat		
2.	Prosedur pelayanan pendaftaran sudah baik serta pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan tidak menyulitkan		
3.	Kehadiran dokter tepat waktu sesuai dengan jadwal		
4.	Petugas apotek handal dalam melayani obat-obatan pasien		
5.	Petugas pendaftaran dan administrasi melayani dengan teliti dan baik.		
<b><i>Responsiveness (Ketanggapan)</i></b>			
6.	Dokter selalu cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien		
7.	Petugas pendaftaran dan administrasi melayani dengan sigap dan cepat		
8.	Saat dibutuhkan, perawat akan segera membantu keperluan pasien dan memberikan pelayanan yang baik		
9.	Petugas rumah sakit memberitahu pasien tentang kapan pelayanan akan diberikan		
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>			

10.	Petugas pendaftaran harus menjelaskan proses pelayanan dengan jelas		
11.	Dokter dapat menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas dan mudah dimengerti		
12.	Dokter, perawat dan petugas rumah sakit mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik		
13.	Dokter, perawat dan petugas rumah sakit selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pasien		
<b><i>Empathy (Empati)</i></b>			
14.	Dokter, perawat dan petugas rumah sakit memberikan perhatian secara individual kepada pasien		
15.	Dokter, perawat dan petugas rumah sakit memperlakukan pasien secara baik dan penuh perhatian		
16.	Dokter memahami permasalahan dan keluhan pasien		
17.	Petugas rumah sakit memberikan pelayanan dengan penuh perhatian terhadap pasien		
<b><i>Tangible (Bukti Fisik)</i></b>			
18.	Petugas rumah sakit, perawat dan dokter berpenampilan rapi dan profesional		
19.	Lingkungan sekitar rumah sakit terjaga kebersihan dan kenyamanan-Nya		
20.	Obat-obatan yang di butuhkan selalu tersedia di rumah sakit		
21.	Kelengkapan peralatan dan kebersihan alat yang dipakai di perhatikan oleh petugas		

Sumber: Sirait (2021)



## Lampiran 2. Surat Studi Pendahuluan



**YAYASAN BORNEO LESTARI**  
**UNIVERSITAS BORNEO LESTARI**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI**  
**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**



Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkas Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714  
 www.stikesborneolestari.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id

---

Banjarbaru, 27 November 2023

Nomor : /UNBL/FIKST/S1ARS/PPM.071123  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan Skripsi

Kepada Yth.  
 Pimpinan RS Tk.IV Guntung Payung Banjarbaru  
 di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA 2023/2024 Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini memohon izin untuk mahasiswa/i berikut :

Nama : Nurul Huda  
 NIM : SA20022

Mengajukan permohonan izin penelitian untuk Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan dengan judul "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tk.IV Guntung Payung" dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :

1. Data jumlah pasien rawat inap 3 bulan / bulan terakhir di RSD Idaman Banjarbaru.
2. Persentase mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di RS Tk.IV Guntung Payung Banjarbaru.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.

Kaprodi-Fakultas Ilmu Kesehatan  
 Dan Sains Teknologi  
 Universitas Borneo Lestari



**Abdurrahman Sidiq S.KM.MARS**  
 NIK. 070318096

No. Telepon/WA peneliti : 082157245330 (Nurul Huda)

### Lampiran 3. Surat Balasan Studi Pendahuluan

<p>DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 06.04.02          RUMAH SAKIT TINGKAT IV GUNTING PAYUNG</p> <p>Nomor : B / 2023 / XII / 2023          Klasifikasi : Biasa.          Lampiran : -          Perihal : <u>Persetujuan Izin Melakukan Studi Pendahuluan Skripsi</u></p>	<p>Banjarbaru, 8 Desember 2023</p> <p>Kepada          Yth. Ketua          Universitas Borneo Lestari          di          Banjarbaru</p>
--	--

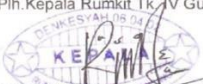
1. Dasar :

- Surat Universitas Borneo Lestari Nomor 035/UNBL/FIKST/S1ARS/AKD.09/1123 tanggal 27 November 2023 tentang permohonan izin Melakukan studi pendahuluan skripsi Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit UNIVERSITAS BORNEO LESTARI an. Nurul Huda NIM SA20022 dengan Judul Penelitian " *Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RS Tk.IV Guntung Payung* ", dan
- Pertimbangan Kepala dan Staf Rumkit Tk.IV Guntung Payung.

2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami Kepala Rumkit Tk.IV Guntung Payung Denkesyah 06.04.02 **Mengijinkan** Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit UNIVERSITAS BORNEO LESTARI an. Nurul Huda NIM SA20022 dengan Judul Penelitian " *Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RS Tk.IV Guntung Payung*".

3. Demikian mohon dimaklumi.

Pih.Kepala Rumkit Tk.IV Guntung Payung,



dr. Rinie Indah Chandra Wirasati, Sp.KJ, M.A.R.S  
 Mayor Ckm (K) NRP 11050030140179

Tembusan :

- Kakesdam VI/Mlw
- Dandenkesyah 06.04.02

**Lampiran 4. Lembar Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden****LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

No. HP :

Status :

Bersedia untuk ikut berpartisipasi menjadi responden penelitian mahasiswi yang Bernama Nurul Huda dengan penelitian yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung” . Lembar persetujuan ini saya setujui dengan sebenarnya tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun.

Demikian lembar persetujuan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, .....

( Responden )

## Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 06.04.02  
RUMAH SAKIT TINGKAT IV GUNTING PAYUNG

Banjarbaru, 13 Juni 2024

Nomor : B / 82 / VI / 2024  
Klasifikasi : Biasa.  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Izin Melakukan  
Studi Pendahuluan Skripsi

Kepada

Yth. Ketua  
Universitas Borneo Lestari

di

Banjarbaru

1. Dasar :

- a. Surat Universitas Borneo Lestari Nomor 035/UNBL/FIKST/S1ARS/AKD.09/1123 tanggal 27 November 2023 tentang permohonan izin Melakukan studi pendahuluan skripsi Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit UNIVERSITAS BORNEO LESTARI an. Nurul Huda NIM SA20022 dengan Judul Penelitian "*Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RS Tk.IV Guntung Payung*" dan
- b. Pertimbangan Kepala dan Staf Rumkit Tk.IV Guntung Payung.

2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami sampaikan bahwa Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit UNIVERSITAS BORNEO LESTARI an. Nurul Huda NIM SA20022 telah selesai dengan Judul Penelitian "*Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RS Tk.IV Guntung Payung*".

3. Demikian mohon dimaklumi.

Pih.Kepala Rumkit Tk. IV Guntung Payung.



dr. Rinie Indah Chandra Wirasari, Sp.KJ, M.A.R.S  
Mayor Ckm (K) NRP 14850030140179

Tembusan :

1. Kakesdam VI/MW
2. Dandenkesyah 06.04.02

## Lampiran 6.

**Tabel Coding Data Responden Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap  
di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru**

Ket: 1 = Baik

0 = Tidak Baik

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kehandalan						Ketanggapan						
					P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	Kat	P6	P7	P8	P9	Jlh	Kat
R1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R3	2	2	5	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R4	2	2	6	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	3	1
R5	2	2	6	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R6	1	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R7	2	2	5	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R8	1	2	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R9	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R10	2	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R11	2	1	6	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R12	1	2	5	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R13	2	2	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1

R14	2	1	5	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R15	3	2	6	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R16	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R17	1	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R18	2	2	6	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R19	1	2	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R20	1	2	2	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R21	2	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R22	3	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R23	2	2	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R24	2	2	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R25	1	2	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R26	3	2	3	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R27	2	2	5	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R28	3	1	7	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R29	2	2	3	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R30	1	2	2	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R31	2	2	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R32	2	2	2	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R33	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R34	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	3	1
R35	3	2	6	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R36	1	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R37	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1

R38	2	1	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	3	1
R39	2	1	4	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R40	1	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R41	2	2	5	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R42	1	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R43	2	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R44	1	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R45	1	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R46	1	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R47	2	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R48	2	2	3	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R49	2	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R50	2	2	6	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R51	2	2	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R52	1	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R53	1	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R54	1	2	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R55	2	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R56	2	1	4	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R57	1	2	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R58	1	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R59	1	2	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R60	3	1	6	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R61	3	2	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1

R62	1	2	6	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R63	3	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R64	2	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R65	3	1	2	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R66	1	2	5	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R67	1	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R68	1	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R69	2	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R70	1	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R71	2	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R72	2	2	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R73	3	2	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R74	3	2	5	5	1	1	1	1	0	4	1	1	0	1	0	2	0
R75	2	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R76	2	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R77	1	1	4	5	1	1	0	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1
R78	2	1	4	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R79	2	2	4	5	1	1	1	1	0	4	1	1	1	0	1	3	1
R80	2	1	4	3	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
R81	3	1	6	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R82	2	1	5	5	1	0	1	0	1	3	1	0	1	0	1	2	0
R83	3	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R84	2	2	6	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R85	2	2	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	3	1



R86	3	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	0	1	1	0	2	0
R87	1	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R88	2	2	5	5	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1
R89	2	2	4	4	1	1	1	0	1	4	1	1	1	1	1	4	1
R90	1	1	4	3	0	1	0	1	0	2	0	1	0	0	1	2	0
R91	2	2	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1
R92	2	1	6	5	1	1	1	1	1	5	1	0	1	1	1	3	1
R93	1	1	3	1	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
R94	1	2	4	3	1	0	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
R95	1	2	4	4	1	1	1	1	0	4	1	1	1	1	1	4	1
R96	3	2	6	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1

Jaminan						Empati						Bukti Fisik					
P10	P11	P12	P13	Jlh	Kat	P14	P15	P16	P17	Jlh	Kat	P18	P19	P20	P21	Jlh	Kat
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	3	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1

1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	3	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	0	1	1	3	1



1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	0	3	1	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	4	1
1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	0	0	1	2	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	0	1	1	3	1
1	1	1	0	3	1	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1

1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	0	2	0
0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	0	1	1	3	1
1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	0	1	3	1	1	0	0	1	2	0
1	0	0	1	2	0	1	1	1	1	4	1	0	1	1	1	3	1
1	1	1	0	3	1	0	1	0	1	2	0	1	1	1	1	4	1
0	1	1	1	3	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	0	1	3	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	0	1	3	1
1	1	0	1	3	1	0	1	0	1	2	0	1	1	1	1	4	1
1	1	1	1	4	1	1	1	0	1	3	1	0	1	1	1	3	1

**Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas mengadopsi dari peneliti terdahulu (Sirait 2021)**

Variabel	Pertanyaan	<i>r</i> hitung	><	<i>r</i> tabel	Keterangan
Kehandalan	1	0,617	>	0,3610	Valid
	2	0,694	>	0,3610	Valid
	3	0,603	>	0,3610	Valid
	4	0,543	>	0,3610	Valid
	5	0,727	>	0,3610	Valid
Daya Tanggap	1	0,619	>	0,3610	Valid
	2	0,736	>	0,3610	Valid
	3	0,753	>	0,3610	Valid
	4	0,622	>	0,3610	Valid
Jaminan	1	0,730	>	0,3610	Valid
	2	0,766	>	0,3610	Valid
	3	0,722	>	0,3610	Valid
	4	0,818	>	0,3610	Valid
Empati	1	0,762	>	0,3610	Valid
	2	0,721	>	0,3610	Valid
	3	0,709	>	0,3610	Valid
	4	0,637	>	0,3610	Valid
	5	0,623	>	0,3610	Valid
Bukti Fisik	1	0,808	>	0,3610	Valid
	2	0,818	>	0,3610	Valid
	3	0,610	>	0,3610	Valid
	4	0,722	>	0,3610	Valid

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria
Kehandalan	0,634	Reliabel
Daya Tanggap	0,616	Reliabel
Jaminan	0,755	Reliabel
Empati	0,719	Reliabel
Bukti Fisik	0,724	Reliabel

**Lampiran 8.**

**Tabel Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru**

Statistics						
		Kehandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati	Bukti Fisik
N	Valid	96	96	96	96	0
	Missing	0	0	0	0	96

**Tabel Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan pada Dimensi Kehandalan**

Kehandalan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Baik	95	99.0	99.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Tabel Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan pada Dimensi Ketanggapan**

Ketanggapan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.2	4.2	4.2
	Baik	92	95.8	95.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Tabel Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan pada Dimensi Jaminan**

Jaminan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Baik	93	96.9	96.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Tabel Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan pada Dimensi Bukti Fisik**

Bukti Fisik			
		Frequency	Percent
Missing	System	96	100.0

## Lampiran 9.

## Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Statistics					
		Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	38	39.6	39.6	39.6
	26-45	43	44.8	44.8	84.4
	46-65	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	43.8	43.8	43.8
	Perempuan	54	56.3	56.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	4.2	4.2	4.2
	SLTP	10	10.4	10.4	14.6
	SLTA	52	54.2	54.2	68.8
	Diploma	16	16.7	16.7	85.4
	Sarjana	13	13.5	13.5	99.0
	Magister	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



<b>Pekerjaan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	21	21.9	21.9	21.9
	Wiraswasta	28	29.2	29.2	51.0
	Ibu Rumah Tangga	21	21.9	21.9	72.9
	PNS/TNI/POLRI	25	26.0	26.0	99.0
	Lain-Lain	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Lampiran 10. SPSS Univariat

<b>Statistics</b>			
		Mutu Layanan	MInat Kunjungan Ulang
N	Valid	96	96
	Missing	0	0
Mean		1.00	1.00
Std. Error of Mean		.000	.000
Median		1.00	1.00
Mode		1	1
Std. Deviation		.000	.000
Variance		.000	.000
Range		0	0
Minimum		1	1
Maximum		1	1
Sum		96	96

<b>Mutu Pelayanan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	96	100.0	100.0	100.0

### Lampiran 11. Tabel Frekuensi Soal Mutu Pelayanan

#### P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.2	4.2	4.2
	Baik	92	95.8	95.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Baik	93	96.9	96.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2.1	2.1	2.1
	Baik	94	97.9	97.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Baik	93	96.9	96.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.2	4.2	4.2
	Baik	92	95.8	95.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Baik	93	96.9	96.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2.1	2.1	2.1
	Baik	94	97.9	97.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	7	7.3	7.3	7.3
	Baik	89	92.7	92.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2.1	2.1	2.1
	Baik	94	97.9	97.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Baik	93	96.9	96.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Baik	93	96.9	96.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	5	5.2	5.2	5.2
	Baik	91	94.8	94.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.2	4.2	4.2
	Baik	92	95.8	95.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.2	4.2	4.2
	Baik	92	95.8	95.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Baik	93	96.9	96.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.2	4.2	4.2
	Baik	92	95.8	95.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Baik	95	99.0	99.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Baik	93	96.9	96.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	6	6.3	6.3	6.3
	Baik	90	93.8	93.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Baik	93	96.9	96.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**P21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.2	4.2	4.2
	Baik	92	95.8	95.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

## Lampiran 12. Jawaban Responden

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**


Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MAYSINTA AYOUB  
Umur : 27 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
No. HP : 0855 7233 9775  
Status : Single

Bersedia untuk ikut berpartisipasi menjadi responden penelitian mahasiswa yang bernama Nurul Huda dengan penelitian yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK. IV Gontang Payung". Lembar persetujuan ini saya setuju dengan sebenar-benarnya tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun.

Demikian lembar persetujuan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bangorua, 17-04-2024.

  
(MAYSINTA)

**Kuesioner Penelitian**

No. Responden : 117

Tanggal Pengisian : 17-04-2024

**A. DATA UMUM**

Petunjuk untuk data umum

- 1) Isilah biodata dengan benar  
2) Berilah tanda (✓) pada kolom yang anda pilih

Nama : YUSYINTA REGGARAH  
Umur : 27 Tahun  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN

Pendidikan terakhir :  Tidak sekolah  SD  
 SLTP  SLTA  
 Diploma  Sarjana  
 Magister  Lain-lain.....

Pekerjaan :  Tidak bekerja  Wiraswasta  
 Petani  Ibu Rumah Tangga  
 PNS/TNI/POLRI  Lain-lain.....



### II. MUTU PELAYANAN

Berilah tanda ceklis (✓) untuk setiap pernyataan dibawah ini sesuai dengan perilaku bapak/ibu/ade/i terhadap pelayanan instalasi rawat inap pada kelas.

No	Pernyataan	Penilaian	
		Baik	Salah/Buruk
<b>Relibidly (Keandalan)</b>			
1.	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan mendiagnosa pasien sudah baik	✓	
2.	Prosedur pelayanan pendafaran sudah baik serta pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan tidak menyulitkan	✓	
3.	Kehadiran dokter tepat waktu sesuai dengan jadwal	✓	
4.	Petugas apotek handal dalam melayani obat-obatan pasien	✓	
5.	Petugas pendafaran dan administrasi melayani dengan teliti dan baik.	✓	
<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>			
6.	Dokter selalu cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien	✓	
7.	Petugas pendafaran dan administrasi melayani dengan sigap dan cepat	✓	
8.	Saat dibutuhkan, perawat akan segera membantu keperluan pasien dan memberikan pelayanan yang baik	✓	
9.	Petugas rumah sakit memberitahu pasien tentang kapan pelayanan akan diberikan	✓	
<b>Assurance (Jaminan)</b>			
10.	Petugas pendafaran dapat menjelaskan proses pelayanan dengan jelas	✓	
11.	Dokter dapat menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas dan mudah dimengerti	✓	
12.	Dokter, perawat dan petugas rumah sakit mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik	✓	
13.	Dokter, perawat dan petugas rumah sakit selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pasien	✓	
<b>Empathy (Empati)</b>			
14.	Dokter, perawat dan petugas rumah sakit memberikan perhatian secara individual kepada pasien	✓	
15.	Dokter, perawat dan petugas rumah sakit memperlakukan pasien secara baik dan penuh perhatian	✓	
16.	Dokter memahami permasalahan dan keluhan pasien	✓	
17.	Petugas rumah sakit memberikan pelayanan dengan penuh perhatian terhadap pasien	✓	
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>			
18.	Petugas rumah sakit, perawat dan dokter berpakaian rapi dan profesional	✓	
19.	Lingkungan sekitar rumah sakit terdapat kebersihan dan kenyamanan-Nya	✓	
20.	Obat-obatan yang dibutuhkan selalu tersedia di rumah sakit	✓	
21.	Kelengkapan peralatan dan kebersihan alat yang dipakai di perhatikan oleh petugas	✓	

### Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian



