

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Ed.I. Yogyakarta : ANDI.
- Afrilianti, A. N. (2016). Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 1437 H / 2016 M.
- Anggraeni, R. (2019). Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28-44.
- Bachtiar, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra RSUD Salatiga. *Skripsi: Universitas Negri Semarang*.
- Basri, B., & Abdillah, H. (2021). Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Kis Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Sekarwangi Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 12(1), 51–62.
- Cahyadi, C. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di PT Arthanindo Cemerlang.
- Dakhi, R. A. (2022). Metode Penelitian Administrasi Kesehatan Masyarakat. Penerbit CV. SARNU UNTUNG.
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(4), 33–42.

- Hasyim, M. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan.
- Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 18.
- Irawan, B., & Sitanggang, E.D. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode service quality (servqual). (1), 58-64.3, *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Kurniawan,A., & Puspitaningtyas, Z. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Penerbit Pandiva Buku
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/Msj.V4i2.44825>
- Lela, N. N., Tampi, J. R., & Punuindoong, A. Y. (2023). Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado. *Productivity*, 4(2), 256–266.

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Lupiyoad R, Hamdani A. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat; 2009.
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1).
- Notoatmodjo. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Di Rumah Sakit.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277.

- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Kasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. Poltekita : *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202–217.
- Purba, E., Putriana, A., & Pasaribu, A. R. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. RM Djoelham Binjai Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 8(1), 77–86.
- Purnama, A. (2018). Pengaruh Responsiveness Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh [Phd Thesis, Prodi Manajemen]. [Http://Repository.Upbatam.Ac.Id/4338/](http://Repository.Upbatam.Ac.Id/4338/)
- Raymond, R., Siregar, D. L., Putri, A. D., Indrawan, M. G., & Simanjuntak, J. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Tanjung Mutiara Perkasa. *Jursima (Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen)*, 11(1), 129–133.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1–8.
- Riansyah, R. O. (2021). *Program Studi Manajemen-S*.
- Sabarguna BS. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit (Edisi Revisi)*. Jakarta: Sagung Seto.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di

Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.  
1(2).

Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), 205-214.

Sihombing, S. O. (2022). *Pengantar Metode Analisis Multivariat*. Penerbit NEM.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan An Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15.

Syaifudin, A., Hernawan, S. Y., & Adinata, N. N. M. (2020). Pemberian Insentif Dan Motivasi Kerja Dengan Mutu Pelayanan Perawat Di Puskesmas Bangetayu Semarang: Incentives And Work Motivation With Quality Nursing Services In Puskesmas Bangetayu Semarang. *Jurnal Gizi Dan Kesehatan*, 12(1), 52–57.

Tiro, M. A. (2012). *Pengembangan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian*. Makassar: Andira Publisher Makassar.

Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Al-Fathonah*, 1(1), 342–351.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

- Wahyuni, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Puskesmas Pariaman Pada Tahun 2020.
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Rasidin Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 225–231.
- Widyaningrum, P. (N.D.). Program Studi Magister Kedokteran Keluarga Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Yanti, D., & Fahrival Akbar, W. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. *Journal of Health and Medical Science*, 153-161.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.
- Zulkifli, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Ii Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

**Lembar Persetujuan Responden (*Informed Consent*)**

Responden yang terhormat,

Dalam rangka mengumpulkan data survey **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nirwana Banjarbaru**, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu sekalian meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner ini. Data ini sangat tergantung jawaban Bapak/Ibu sekalian yang sejujurnya dan sesuai dengan diri Bapak/Ibu. Identitas Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya.

Atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya, Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama :

Alamat :

No. Telpon/ HP :

Atas perhatian dan kesediaan anda menjadi partisipan dalam penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Banjarbaru, .....

Peneliti

Responden

( Fathiah )

(.....)

## Lampiran 2. Lembar Kuesioner

### I. PENGANTAR

Bersama ini saya sampaikan daftar pernyataan kepada Bapak/Ibu/ Saudara/i dengan permohonan agar berkenan kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya. Pertanyaan dalam daftar ini berkenaan dengan tanggapan anda terhadap Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nirwana Banjarbaru, sebagai penelitian skripsi saya Fathiah Mahasiswi Universitas Borneo Lestari Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit. Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

#### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis kelamin :
5. Pendidikan terakhir :
6. Pekerjaan :

### II. PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan berikut ini adalah tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nirwana Banjarbaru. Jawaban Bapak/Ibu cukup dengan memberikan tanda *checklist* ( $\sqrt{\quad}$ ) pada kolom 3 dan 4 sesuai dengan pendapat atas pernyataan kolom 2.

Di beri skor 5 Sangat Setuju = (SS)

Di beri skor 4 Setuju = (S)

Di beri skor 3 Kurang Setuju = (KS)

Di beri skor 2 Tidak Setuju = (TS)

Di beri skor 1 Sangat Tidak Setuju = (STS)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>A.</b>	<b>Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1)</b>					
1.	Prosedur pelayanan pasien dilakukan dengan ramah.					
2.	Ruang penerimaan pasien bersih.					
3.	Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi.					
4.	Kondisi lingkungan sekitar bersih.					
5.	Memiliki peralatan yang lengkap.					
<b>Total</b>						
<b>B.</b>	<b>Keandalan/ <i>Reliability</i> (X2)</b>					
6.	Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit).					
7.	Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.					
8.	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien.					
9.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat.					
10.	Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat.					
<b>Total</b>						
<b>C.</b>	<b>Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3)</b>					
11.	Dokter segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien.					
12.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.					
13.	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan.					
14.	Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien.					

15.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.					
<b>Total</b>						
<b>D.</b>	<b>Jaminan/ Assurance (X4)</b>					
16.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan.					
17.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap.					
18.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.					
19.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.					
20.	Pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yang lain.					
<b>Total</b>						
<b>E.</b>	<b>Empati/ empathy (X5)</b>					
21.	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien.					
22.	Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien.					
23.	Dokter memberikan perhatian terhadap semua pasien.					
24.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.					
25.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.					
<b>Total</b>						
<b>F.</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>					
26.	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air.					
27.	Tenaga medis dan karyawan dalam bertugas menggunakan					

	seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan.					
28.	Kemudahan prosedur pelayanan					
29.	Perawat memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat.					
30.	Kebersihan ruang tunggu dan ruang poli.					
<b>Total</b>						

Sumber : (Zulkifli, 2019).

**Lampiran 3.** Uji validitas

	N	Mean	Std Deviation
<i>Tangible</i>	44	12,66	2,112
<i>Reliability</i>	44	19,95	1,867
<i>Responsiveness</i>	44	19,57	2,256
<i>Assurance</i>	44	11,89	1,351
<i>Empathy</i>	44	19,75	1,672
<b>Kepuasan Pasien</b>	44	21,91	1,789
<b>Total</b>	44	105,73	8,159

Sumber : (Zulkifli, 2019).

Variabel	r hitung	r table	Keterangan
<b>Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1)</b>			
X1	0,552	0,297	Valid
<b>Keandalan/ <i>Reliability</i> (X2)</b>			
X2	0,817	0,297	Valid
<b>Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3)</b>			
X3	0,892	0,297	Valid
<b>Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4)</b>			
X4	0,495	0,297	Valid
<b>Empati/ <i>Empathy</i> (X5)</b>			
X5	0,729	0,297	Valid
<b>Kepuasan Pasien (Y)</b>			
Y	0,876	0,297	Valid

Sumber : (Zulkifli, 2019).

#### Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha's	N of Items
,824	6

Sumber : (Zulkifli, 2019).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji realibilitas adalah:

Jika  $\alpha > r_{tabel}$  = konsisten

Jika  $\alpha < r_{tabel}$  = tidak konsisten.

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas dari setiap item instrumen terhadap semua variabel diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* (r hitung) 0,824 > nilai  $r_{tabel}$  = 0,297 pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi . Jadi, uji instrumen data pada semua variabel sudah valid dan *reliable* untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

## Lampiran 5. Surat Izin Melakukan 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 Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714  
[www.stikesborneolestari.ac.id](http://www.stikesborneolestari.ac.id) - email: [kontak@stikesborneolestari.ac.id](mailto:kontak@stikesborneolestari.ac.id)

Banjarbaru, 16 November 2023

Nomor : 014 /UNBL/FIKST/SIARS/PPM.07/1123  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan Skripsi

Kepada Yth.  
 Pimpinan RSU Nirwana  
 di Tempat

Dengan hormat,

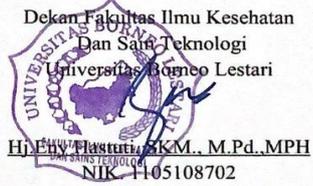
Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini memohon izin untuk mahasiswa/i berikut :

Nama : Fathiah  
 NIM : SA20009

Mengajukan permohonan izin penelitian untuk Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan dengan judul “Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit” dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :

1. Profil Rumah Sakit
2. Jumlah Pasien Rawat Inap 6 Bulan Terakhir
3. Data Kepuasan Pasien Rawat Inap 6 Bulan Terakhir
4. Data Komplain Pasien 6 Bulan Terakhir.

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



Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
 Dan Sains Teknologi  
 Universitas Borneo Lestari  
Hj. Evi Hastuti, S.KM., M.Pd., MPH  
 NIK: 1105108702

**Lampiran 6. Balasan Surat Izin Studi Pendahuluan**

**RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA**  
JL. PANGLIMA BATUR TIMUR NO 42 BANJARBARU KALIMANTAN SELATAN  
TELP. 0511-674 9272 / 0821 5084 1882  
EMAIL : [rsu.nirwana@gmail.com](mailto:rsu.nirwana@gmail.com)

Banjarbaru, 24 November 2023

Nomor : 11.061/TU/RSUN/XI/2023  
Lamp : -  
Perihal : Balasan Surat Izin Melakukan Studi Pendahuluan Skripsi

**Kepada Yth.**  
**Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan**  
**Universitas Borneo Lestari**  
**Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi**  
Di –  
Tempat

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari Universitas Borneo Lestari, Nomor : 014/UNBL/FIKST/SI ARS/PPM.07/1123. Berknaaan dengan Permohonan Izin Melakukan Studi Pendahuluan Skripsi di RSU Nirwana, maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan studi pendahuluan di wilayah kerja Rumah Sakit Umum Nirwana dengan data mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Fathiah  
NIM : SA20009  
Judul : Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah  
Penelitian : Sakit.

Selama melakukan Studi Pendahuluan Skripsi, diwajibkan mengikuti tata tertib yang berlaku di RSU Nirwana dan mengikuti kode etik tanpa terkecuali.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Direktur RSU Nirwana,  
*Rumah Sakit Umum*  
**NIRWANA**  
**dr. Deddi Reza Aldiano**  
Nik. Z 19851215 201202 01

*Tembusan :*

1. Kepala Instalasi Rekam Medis, Resepstomis dan Rawat Jalan.
2. Humas

## Lampiran 7. Surat Izin Melaksanakan Penelitian

 **YAYASAN BORNEO LESTARI**  
**UNIVERSITAS BORNEO LESTARI**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS**  
**TEKNOLOGI**  
**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkah, Kel. Sei. Besar, Kec. Banjarbaru Selatan, Kode Pos 70714  
Telp. (0511) 4783717 | [www.unbl.ac.id](http://www.unbl.ac.id) | E-mail: [admin@unbl.ac.id](mailto:admin@unbl.ac.id) 

---

Banjarbaru, 30 Januari 2024

Nomor : 015/UNBL/FIKST/SIARS/PPM.07/0124  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian

Kepada Yth.  
Pimpinan RSU Nirwana Banjarbaru  
Di -  
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa/i pada Semester Genap TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini memohon izin untuk mahasiswa/i berikut melakukan penelitian ditempat Bapak/Ibu:

Nama : Fathiah  
NIM : SA20009  
Judul Penelitian : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Nirwana Banjarbaru  
Tempat Penelitian : RSU Nirwana Banjarbaru

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Besar harapan kami agar mahasiswa/i kami dapat diterima oleh Bapak/Ibu, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan  
Sains Teknologi  
Universitas Borneo Lestari,  
  
**Hj. Eny Hastuti, S. KM., M. Pd., MPH**  
NIK: 020418099  


## Lampiran 8. Surat Balasan Melaksanakan Penelitian



**RUMAH SAKIT UMUM  
NIRWANA**

**RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA**  
 JL. PANGLIMA BATUR TIMUR NO.42 BANJARBARU KALIMANTAN SELATAN  
 TELP.0511-674 9272 / 0851 0124 0608  
 EMAIL : rsu.nirwana@gmail.com

---

Banjarbaru, 07 Februari 2024

Nomor :11.206/TU/RSUN/II/2024  
 Lamp : -  
 Perihal : Balasan Surat Permohonan Izin Penelitian

**Kepada Yth.**  
**Ketua Program Studi Sarjana**  
**Universitas Borneo Lestari**  
**Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi**  
**Di-Tempat**

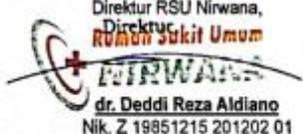
Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari Universitas Borneo Lestari, Nomor : 015/UNBLFIKST/S1ARS/PPM.07/0124. Berkenaan dengan permohonan surat Izin Penelitian maka dengan ini kami memberi izin untuk melakukan Penelitian di wilayah kerja Rumah Sakit Umum Nirwana dengan data Mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Fathiah  
 NIM : SA20009  
 Judul Skripsi : Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien awat Inap di RSU Nrwana banjarbaru

Selama melakukan Penelitian, diwajibkan mengikuti tata tertib yang berlaku di RSU Nirwana dan mengikuti kode etik tanpa terkecuali.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.



Direktur RSU Nirwana,  
 Direktur  
 Rumah Sakit Umum  
**dr. Deddi Reza Aldiano**  
 Nik. Z 19851215 201202 01

Tembusan :

1. Kepala Instalasi rekam Medis, Resepsionis
2. Humas

### Lampiran 9. Lembar Rekapitulasi

Nama	Jenis Kelamin	Lama dirawat	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Hubungan dengan pasien
Tia	2	3-6 Hari	21	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Negeri	Orang Tua
Hartatik	1	1-3 hari	29	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Suami/ Istri
Ahmad	1	3-6 Hari	22	Tamat SMA/ Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Diri Sendiri
Aulia syifa	2	1-3 hari	26	Tamat SMP/ Sederajat	Wiraswasta	Saudara/ Kerabat
Weninda	2	1-3 hari	22	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pelajar/ Mahasiswa	Diri Sendiri
Rosyida shofia	2	1-3 hari	20	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pelajar/ Mahasiswa	Diri Sendiri
Amalia Fauziah	2	3-6 Hari	30	Tamat SMA/ Sederajat	IRT	Diri Sendiri
Rusmilawati	2	1-3 hari	25	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pedagang	Diri Sendiri
Ersa Naila	2	3-6 Hari	21	Tamat SMA/ Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Anak
Sabila	2	1-3 hari	20	Tamat SMA/ Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Saudara/ Kerabat
Gt Norlina	2	1-3 hari	41	Tamat SMA/ Sederajat	Pedagang	Anak
Jumiati	2	1-3 hari	35	Tamat SMA/ Sederajat	IRT	Saudara/ Kerabat
Abdul Mukti	1	1-3 hari	20	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Anak
Putri Rizkia	2	3-6 Hari	18	Tamat SD/ Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Saudara/ Kerabat
Devi Nofitasari	2	7-15 hari	27	Tamat SMP/ Sederajat	IRT	Orang Tua
SA'da	2	1-3 hari	28	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Negeri	Diri Sendiri
Juriah	2	3-6 hari	44	Tamat SD/ Sederajat	IRT	Suami/ Istri
Fitriani	2	1-3 hari	26	Perguruan Tinggi/ Akademi	IRT	Diri Sendiri
Nanda Nurhalimah Rukmana	2	1-3 hari	18	Tamat SMP/ Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Anak
Maswati	2	1-3 hari	53	Tamat SMA/ Sederajat	IRT	Suami/ Istri
Mariyam Palwani	2	3-6 Hari	45	Tamat SMA/ Sederajat	IRT	Orang Tua
Mei Widiastuti	2	1-3 hari	45	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Orang Tua

Muhammad Andry Suryadi	1	1-3 hari	39	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Negeri	Suami/ Istri
Hadya Ahdali	1	1-3 hari	22	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Saudara/ Kerabat
Tri Margiono	1	1-3 hari	37	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Suami/ Istri
Mona Rapita	2	1-3 hari	28	Tamat SMA/ Sederajat	IRT	Diri Sendiri
GT Zulkifli	1	1-3 hari	44	Tamat SMA/ Sederajat	Petani	Suami/ Istri
M Choliq	1	1-3 hari	60	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Suami/ Istri
Alpian	1	1-3 hari	25	Perguruan Tinggi/ Akademi	Wiraswasta	Suami/ Istri
Roy Fahreza Ansari	1	1-3 hari	32	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Swasta	Suami/ Istri
Siti Saufiah	2	1-3 hari	35	Tamat SMA/ Sederajat	IRT	Diri Sendiri
Hapsah	2	1-3 hari	21	Tamat SMA/ Sederajat	IRT	Diri Sendiri
Muhammad Mukhlis	1	1-3 hari	22	Tamat SMA/ Sederajat	Pedagang	Suami/ Istri
Rita Liyanti N, S.Pd	2	1-3 hari	34	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Negeri	Diri Sendiri
Heny Puspitawati	2	1-3 hari	41	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Negeri	Orang Tua
Indra	1	1-3 hari	40	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Negeri	Orang Tua
Bambang	1	1-3 hari	41	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Anak
Lili Apriliani	2	1-3 hari	31	Tamat SMA/ Sederajat	Pedagang	Orang Tua
Mukti Rahayu	2	1-3 hari	28	Perguruan Tinggi/ Akademi	Tenaga Kontrak	Orang Tua
Nurul Hikmah	2	1-3 hari	31	Tamat SMA/ Sederajat	IRT	Orang Tua
Artati	2	1-3 hari	57	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Negeri	Suami/ Istri
M. Farid Riduan	1	3-6 Hari	23	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Saudara/ Kerabat
Siti	2	3-6 hari	45	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Negeri	Suami/ Istri
Sabilla	2	3-6 Hari	21	Tamat SMA/ Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Anak

Rahma F	2	1-3 hari	20	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Saudara/ Kerabat
Tajudin	1	3-6 Hari	47	Tamat SMA/ Sederajat	Pedagang	Diri Sendiri
Fathan R	1	1-3 hari	27	Tamat SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Suami/ Istri
Husin	1	1-3 hari	28	Tamat SMA/ Sederajat	Pedagang	Suami/ Istri
Sumiati	2	1-3 hari	52	Perguruan Tinggi/ Akademi	Pegawai Negeri	Anak
Najimudin	1	1-3 hari	53	Tamat SMA/ Sederajat	Pedagang	Anak

Sumber : Data Diolah 2024

<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>							
TANG 1	TANG 2	TANG 3	TANG 4	TANG 5	Total	Presentasi	Kategori
3	3	2	3	3	14	56%	2
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	5	5	5	5	24	96%	1
5	5	5	4	3	22	88%	1
4	5	5	4	3	21	84%	1
3	4	4	4	3	18	72%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	3	19	76%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	4	4	4	4	21	84%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1

5	5	5	5	5	25	100%	1
4	5	5	5	5	24	96%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	4	4	23	92%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	5	5	5	4	23	92%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	4	4	4	22	88%	1
5	4	5	5	4	23	92%	1
5	4	4	4	4	21	84%	1
4	5	5	5	4	23	92%	1
4	5	4	4	4	21	84%	1
4	4	5	4	4	21	84%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	4	4	4	3	20	80%	1
5	3	4	3	5	20	80%	1
3	2	3	3	2	13	52%	2
3	3	3	3	2	14	56%	2
3	3	3	3	4	16	64%	1
3	3	3	2	3	14	56%	2

4	2	2	3	3	14	56%	2
3	3	3	3	3	15	60%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
3	3	3	2	3	14	56%	2

Sumber : Data Diolah 2024

<b>Keandalan (Reliability)</b>							
RTY 1	RTY 2	RTY 3	RTY 4	RTY 5	Total	Presentasi	Kategori
2	3	3	3	3	14	56%	2
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	5	4	4	4	21	84%	1
5	5	5	4	4	23	92%	1
3	3	3	4	4	17	68%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	5	5	5	23	92%	1
4	4	5	4	4	21	84%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1

4	4	5	4	4	21	84%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	4	5	24	96%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	4	4	23	92%	1
3	3	3	4	4	17	68%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	4	24	96%	1
5	5	5	5	4	24	96%	1
4	4	5	5	5	23	92%	1
5	5	4	4	4	22	88%	1
5	5	4	4	4	22	88%	1
4	5	5	5	5	24	96%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1

3	3	2	3	3	14	56%	2
4	4	4	4	4	20	80%	1
3	2	3	3	3	14	56%	2
4	3	2	2	3	14	56%	2
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
3	3	3	3	2	14	56%	2

Sumber : Data Diolah 2024

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )							
DT 1	DT 2	DT 3	DT 4	DT 5	Total	Presentasi	Kategori
3	2	3	3	3	14	56%	2
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	4	5	5	5	24	96%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	5	4	4	5	22	88%	1
4	3	4	4	4	19	76%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	4	4	23	92%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1

5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	4	5	5	24	96%	1
4	5	4	4	4	21	84%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	4	24	96%	1
4	4	4	3	3	18	72%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	4	5	24	96%	1
5	4	5	4	4	22	88%	1
4	4	5	4	4	21	84%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	4	4	5	23	92%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1

4	4	4	4	4	20	80%	1
4	5	4	4	4	21	84%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
3	2	3	3	3	14	56%	2
4	4	4	4	4	20	80%	1
3	2	3	3	3	14	56%	2
3	3	3	3	2	14	56%	2
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
3	3	3	2	3	14	56%	2

Sumber : Data Diolah 2024

Jaminan (Assurance)							
ASE 1	ASE 2	ASE 3	ASE 4	ASE 5	Total	Presentasi	Kategori
2	3	2	3	3	13	52%	2
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	4	4	4	4	21	84%	1
4	4	5	4	5	22	88%	1
4	4	3	4	4	19	76%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	4	4	5	23	92%	1
4	5	5	4	5	23	92%	1

4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	4	5	5	5	24	96%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	5	4	21	84%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	4	5	5	24	96%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	4	24	96%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	4	4	4	22	88%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	5	21	84%	1
4	4	5	5	4	22	88%	1
4	4	4	4	5	21	84%	1
4	4	4	4	5	21	84%	1

4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
3	3	3	3	2	14	56%	2
4	4	4	4	4	20	80%	1
3	3	4	2	2	14	56%	2
3	3	3	2	3	14	56%	2
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
3	2	3	3	2	13	52%	2

Sumber : Data Diolah 2024

<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>							
EMP 1	EMP 2	EMP 3	EMP 4	EMP 5	Total	Presentasi	Kategori
3	3	3	2	3	14	56%	2
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	5	4	21	84%	1
5	5	4	4	4	22	88%	1
4	4	4	4	3	19	76%	1

5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	5	4	4	4	21	84%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	4	5	24	96%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	5	4	4	5	22	88%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	4	5	24	96%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	4	4	5	23	92%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	4	4	4	22	88%	1
5	5	5	4	5	24	96%	1

5	5	4	4	4	22	88%	1
4	4	5	5	4	22	88%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	4	24	96%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
3	3	3	3	2	14	56%	2
3	3	3	3	3	15	60%	1
3	3	3	2	3	14	56%	2
3	3	2	3	3	14	56%	2
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
2	3	3	3	3	14	56%	2

Sumber : Data Diolah 2024

Kepuasan Pasien							
KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Total	Presentasi	Kategori
3	3	3	2	3	14	56%	2
3	3	3	3	3	15	60%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1

4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	4	4	5	23	92%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	4	5	24	96%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	5	5	5	5	24	96%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	5	5	5	5	24	96%	1
4	5	5	5	4	23	92%	1
4	3	3	3	4	17	68%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1

3	4	4	4	4	19	76%	1
5	5	5	5	4	24	96%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	5	4	21	84%	1
4	5	4	5	5	23	92%	1
4	4	4	5	4	21	84%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
5	5	5	5	5	25	100%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	5	5	5	5	24	96%	1
3	3	3	3	2	14	56%	2
3	3	3	2	3	14	56%	2
3	3	3	3	3	15	60%	1
3	3	3	3	3	15	60%	1
3	2	3	2	3	13	52%	2
4	4	4	4	4	20	80%	1
4	3	3	3	3	16	64%	1
2	3	3	3	3	14	56%	2

Sumber : Data Diolah 2024

**Lampiran 10.** Hasil Analisis Univariat dan Analisis Bivariat (*Spearman Rank*)

**Analisis Univariat**

***Tangible (X1)***

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	44	88.0	88.0	88.0
	Kurang Puas	6	12.0	12.0	12.0
	Total	50	100.0	100.0	100.0

***Reliability (X2)***

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	45	90.0	90.0	90.0
	Kurang Puas	5	10.0	10.0	10.0
	Total	50	100.0	100.0	100.0

***Responsiveness (X3)***

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	45	90.0	90.0	90.0
	Kurang Puas	5	10.0	10.0	10.0
	Total	50	100.0	100.0	100.0

***Assurance (X4)***

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	45	90.0	90.0	90.0
	Kurang Puas	5	10.0	10.0	10.0
	Total	50	100.0	100.0	100.0

**Empathy (X5)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	45	90.0	90.0	90.0
	Kurang Puas	5	10.0	10.0	10.0
	Total	50	100.0	100.0	100.0

**Kepuasan Pasien (Y)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	45	90.0	90.0	90.0
	Kurang Puas	5	10.0	10.0	10.0
	Total	50	100.0	100.0	100.0

**Analisis Bivariat (Spearman Rank)****Tangible \* Kepuasan Pasien Crosstabulation**

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Tangible	Puas	Count	44	0	44
		% within Tangible	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	97.8%	0.0%	88.0%
		% of Total	88.0%	0.0%	88.0%
	Kurang Puas	Count	1	5	6
		% within Tangible	16.7%	83.3%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	2.2%	100.0%	12.0%
		% of Total	2.0%	10.0%	12.0%
Total	Count	45	5	50	
	% within Tangible	90.0%	10.0%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	90.0%	10.0%	100.0%	

### Correlations

			Tangible	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Tangible	Correlation Coefficient	1.000	.903**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.903**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

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

### Reliability \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Reliability	Puas	Count	44	1	45
		% within Reliability	97.8%	2.2%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	97.8%	20.0%	90.0%
		% of Total	88.0%	2.0%	90.0%
	Kurang Puas	Count	1	4	5
		% within Reliability	20.0%	80.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	2.2%	80.0%	10.0%
		% of Total	2.0%	8.0%	10.0%
	Total	Count	45	5	50
		% within Reliability	90.0%	10.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	90.0%	10.0%	100.0%

### Correlations

			Reliability	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Reliability	Correlation Coefficient	1.000	.778**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.778**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

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

**Responsiveness \* Kepuasan Pasien Crosstabulation**

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Responsiveness	Puas	Count	44	1	45
		% within Responsiveness	97.8%	2.2%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	97.8%	20.0%	90.0%
		% of Total	88.0%	2.0%	90.0%
	Kurang Puas	Count	1	4	5
		% within Responsiveness	20.0%	80.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	2.2%	80.0%	10.0%
		% of Total	2.0%	8.0%	10.0%
Total	Count	45	5	50	
	% within Responsiveness	90.0%	10.0%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	90.0%	10.0%	100.0%	

**Correlations**

		Responsiveness	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Responsiveness	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	50
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.778**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	50

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

**Assurance \* Kepuasan Pasien Crosstabulation**

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Assurance	Puas	Count	44	1	45
		% within Assurance	97.8%	2.2%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	97.8%	20.0%	90.0%
		% of Total	88.0%	2.0%	90.0%
	Kurang Puas	Count	1	4	5
		% within Assurance	20.0%	80.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	2.2%	80.0%	10.0%
		% of Total	2.0%	8.0%	10.0%
Total	Count	45	5	50	
	% within Assurance	90.0%	10.0%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	90.0%	10.0%	100.0%	

### Correlations

		Assurance		Kepuasan Pasien	
Spearman's rho	Assurance	Correlation Coefficient	1.000	.778**	
		Sig. (2-tailed)	.	.000	
		N	50	50	
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.778**	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.000	.	
		N	50	50	

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

### Empathy \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

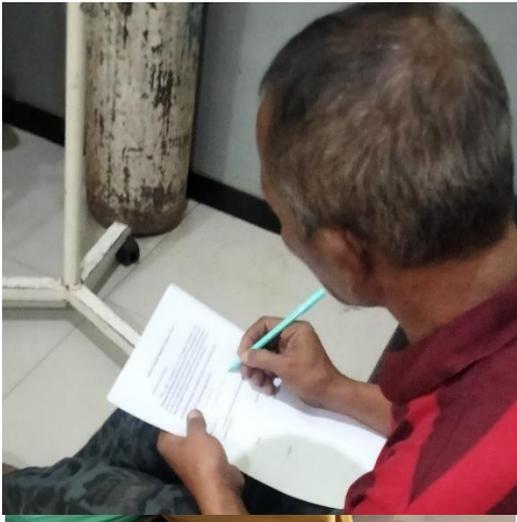
		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Empathy	Puas	Count	44	1	45
		% within Empathy	97.8%	2.2%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	97.8%	20.0%	90.0%
		% of Total	88.0%	2.0%	90.0%
	Kurang Puas	Count	1	4	5
		% within Empathy	20.0%	80.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	2.2%	80.0%	10.0%
		% of Total	2.0%	8.0%	10.0%
Total	Count	45	5	50	
	% within Empathy	90.0%	10.0%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	90.0%	10.0%	100.0%	

### Correlations

		Empathy		Kepuasan Pasien	
Spearman's rho	Empathy	Correlation Coefficient	1.000	.778**	
		Sig. (2-tailed)	.	.000	
		N	50	50	
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.778**	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.000	.	
		N	50	50	

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

**Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian**



## Lampiran 12. Ethical Clearance



**KOMISI ETIK PENELITIAN  
UNIVERSITAS SARI MULIA  
BANJARMASIN**  
Jl. Pramuka No.02 Banjarmasin  
Telp/Fax. (0511)3268105 / (0511)3270134

---

***ETHICAL CLEARANCE***  
No. 078/KEP-UNISM/V/2024

Komisi Etik Penelitian Universitas Sari Mulia Banjarmasin, setelah membaca dan menelaah Usulan Penelitian dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU NIRWANA BANJARBARU**

Peneliti : Fatmiah

Pembimbing 1 : Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep., MARS

Pembimbing 2 : Abdurrahman Sidiq, S.KM., MARS

Setuju untuk dilaksanakan, dengan memperhatikan prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Deklarasi Helsinki 1975, yang diamandemen di Seoul 2008 dan Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan (PNEPK) Departemen Kesehatan RI 2011.

Peneliti diwajibkan menyerahkan laporan ke KEP UNISM jika penelitian sudah selesai & dilampiri dengan Abstrak Hasil Penelitian.

Banjarmasin, 30 Mei 2024  
Ketua Komisi Etik Penelitian UNISM  
**Komis LPPM**



**Puji Vidianari Darsono, S.Si., M.Pd**  
NIK. 1166012018116