

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PADA  
KELUARGA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP ANAK RSUD  
DR. H. YULIDDIN AWAY ACEH SELATAN TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**HAFIFA KHAIRIAH DAULAY**

**71190811106**



**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PADA  
KELUARGA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP ANAK RSUD  
DR. H. YULIDDIN AWAY ACEH SELATAN TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagian Salah Satu Syarat Kelulusan  
Menjadi Sarjana Kedokteran**

**Oleh**

**HAFIFA KHAIRIAH DAULAY**

**71190811106**



**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Hasil Penelitian dengan judul :

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PADA  
KELUARGA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP ANAK RSUD  
DR. H. YULIDDIN AWAY ACEH SELATAN TAHUN 2022**

Yang dipersiapkan oleh :

HAFIFA KHAIRIAH DAULAY

71190811106

Hasil penelitian ini telah diperiksa dan disetujui

Medan, 28 November 2022

Disetujui,

Dosen Pembimbing

( dr. Aulia Novasyra M.Kes )

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

( Dr. dr. Cashty Meher, M.Kes, M.Ked (DV), Sp.DV )

( dr. Sinta Veronica, M.Kes )

## LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan pada Keluarga Pasien di Ruang Inap Anak RSUD. dr. H. Yuliddin Away Aceh Selatan Tahun 2022

Nama Mahasiswa : HAFIFA KHAIRIAH DAULAY

Nomor Induk Mahasiswa : 71190811106

Telah diuji dan dinyatakan **LULUS** didepan Tim Penguji pada hari Rabu, 26 Juli 2023.

Tim Penguji Skripsi  
Pembimbing

(dr.Aulia Novasyra, M.Kes)

Pembanding I

Pembanding II

(Dr. dr.Cashty Meher, M.Kes, M.Ked (DV), Sp.DV)

(dr.Sinta Veronica, M.Kes)

Diketahui

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Islam Sumatera Utara

(dr. H. Indra Janis, MKT)

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbal'alamin, Puji dan Syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PADA KELUARGA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP ANAK RSUD DR. H. YULIDDIN AWAY ACEH SELATAN TAHUN 2022”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh kelulusan sarjana kedokteran Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.

Selama penulisan skripsi ini, saya telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Safrida, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Bapak dr. H. Indra Janis, MKT selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
3. dr. Irma Yanti Rangkuti, M.si, M. Biomed Kepala Prodi Sarjana Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
4. dr. Aulia Novasyra, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, saran, waktu, tenaga, dan dukungan kepada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dr. dr. Cashty Meher, M.Kes, M.Ked (DV), Sp.DV dan dr. Sinta Veronica, M.Kes selaku Dosen Penguji I dan Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan bimbingan agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik.

6. Kedua orang tua yang saya cintai, Ayahanda saya dr. Dedy Gumilang Daulay, Sp.A, MH.Kes dan Ibunda saya Endang Juniati yang selalu memberikan doanya setiap waktu, memberi semangat, masukan dan dukungan yang tidak akan bisa saya ungkapkan satu persatu, serta memberi kepercayaan kepada saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Mimpi dan cita-cita, kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan saya dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.
7. Abang saya Fadel Muhammad Syahputra Daulay, kakak saya Filda Esmeralda Sari Daulay, serta adik saya Gilang Guntur Perkasa Daulay yang senantiasa selalu memberi semangat, doa serta dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terbaik saya Muhammad Zhafran, Bilqis Shofiyah Luthfi dan Rakan Ariza yang selalu menghibur, memberi motivasi, semangat, dan dukungannya kepada saya sampai saat ini.
9. Terima kasih kepada Direktur dan Staff di RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan yang telah membantu saya dalam penelitian ini.
10. Teruntuk seluruh responden yang telah bersedia menjadi sampel dan diukur dalam penelitian ini.
11. Semua rekan dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saya mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun, agar kedepannya penulisan karya tulis ilmiah ini lebih baik lagi.

Semoga skripsi ini, bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 28 Juli 2023

Penulis

Hafifah Khairiah Daulay

## DAFTAR ISI

Nomor	Judul	Halaman
	<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
	<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
	<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
	<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
	<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
	<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
	<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xii</b>
	<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
	<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Rumusan Masalah .....	3
1.3	Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1	Tujuan Umum .....	3
1.3.2	Tujuan Khusus .....	3
1.4	Manfaat Penelitian .....	4
	<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1	Rumah Sakit .....	5
2.1.1	Pengertian Rumah Sakit.....	5
2.1.2	Tujuan dan Fungsi Rumah Sakit.....	5
2.1.3	Sasaran Rumah Sakit.....	6
2.1.4	Jenis Pelayanan Rumah Sakit.....	7
2.1.5	Pelayanan Rawat Inap .....	7
2.2	Mutu Pelayanan Kesehatan .....	8
2.2.1	Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan .....	8
2.2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu.....	9
2.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Layanan Kesehatan.....	10
2.2.4	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	10
2.2.5	Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan.....	11
2.3	Kepuasan Pasien.....	11

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....	11
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pasien .....	12
2.4 Keluarga .....	13
2.4.1 Pengertian Keluarga .....	13
2.4.2 Fungsi Keluarga .....	14
2.4.3 Anak .....	14
2.5 Kerangka Teori.....	16
2.6 Kerangka Konsep .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	18
3.2.1 Waktu Penelitian .....	18
3.2.2 Lokasi Penelitian .....	18
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	18
3.3.1 Populasi Penelitian .....	18
3.3.2 Sampel Penelitian.....	18
3.3.3 Teknik pengambilan sampel .....	18
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	19
3.4.1 Kriteria Inklusi .....	19
3.4.2 Kriteria Eksklusi.....	20
3.5 Variabel penelitian .....	20
3.5.1 Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ).....	20
3.5.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ) .....	20
3.6 Definisi operasional .....	20
3.7 Instrument penelitian.....	22
3.7.1 Uji Validitas .....	22
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	24
3.8 Pengumpulan Data .....	25
3.9 Pengolahan Data.....	25
3.9.1 Editing .....	25
3.9.2 Coding .....	25



3.9.3 Tabulating .....	25
3.10 Analisis Data .....	26
3.10.1 Analisis Univariat.....	26
3.10.2 Analisis Bivariat.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	27
4.2 Karakteristik Data Demografik .....	28
4.2.1 Karakteristik Pendamping Berdasarkan Usia.....	28
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
4.3 Hasil Analisis Data Univariat.....	29
4.3.1 Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Reliabilitas ( <i>reliability</i> ).....	29
4.3.2 Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	29
4.3.3 Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	30
4.3.4 Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati ( <i>emphaty</i> ).....	30
4.3.5 Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) .....	30
4.3.6 Tingkat Kepuasan Pendamping.....	31
4.4 Hasil Analisis Data Bivariat.....	31
4.4.1 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan.....	31
4.5 Pembahasan.....	33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>36</b>
5.1 Kesimpulan .....	36
5.2 Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	20
Tabel 3.2	Hasil Pengujian Validitas Mutu Pelayanan Kesehatan.....	23
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	24
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel 4.3	Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Reliabilitas ( <i>reliability</i> ).....	29
Tabel 4.4	Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	29
Tabel 4.5	Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	30
Tabel 4.6	Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati ( <i>emphaty</i> ).....	30
Tabel 4.7	Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) .....	30
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Pendamping .....	31
Tabel 4.9	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan ...	31

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	16
Gambar 2.2	Kerangka Konsep .....	17

## DAFTAR SINGKATAN

Balita	: Bawah Lima Tahun
Batita	: Bawah Tiga Tahun
KEMENKES	: Kementerian Kesehatan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
ServQual	: Service Quality
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
UU	: Undang-Undang
WHO	: World Health Organization

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup.....	41
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	42
Lampiran 3	Tabulasi Data Penelitian.....	48
Lampiran 4	Hasil Pengujian Data .....	59
Lampiran 5	Surat Izin Survey Awal.....	67
Lampiran 6	Data Kunjungan Pasien .....	68
Lampiran 7	Surat Keterangan <i>Ethical Clearance</i> .....	69
Lampiran 8	Surat Permohonan Izin Penelitian .....	70
Lampiran 9	Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	71
Lampiran 10	Daftar Hadir Bimbingan Dengan Pembimbing Skripsi.....	72
Lampiran 11	Dokumentasi Penelitian.....	73

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, N. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK.IV Madiun Tahun 2017. *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun.Skripsi*, 1–157.
- Astuti, Y., & Widayatun. (2019). *Menuju Peningkatan Kesehatan Ibu & Anak Inovasi dan Upaya Daerah* (1st ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Awalia, D. Y., & Wahyuningsih, A. (2018). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal STIKES*, 11(1), 1–90.
- Dahlan, M. S. (2009). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan* (4th ed.). Salemba Medika.
- Irawan, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jkf*, 3(1), 58–64.
- Kahar, A. W. (2017). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan Tahun 2017. *Al-Sihah : Public Health Science Journal*, 9(2), 112–127.
- Khoerunnisa, T., Rahsa Puji, L. K., & Pratiwi, R. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sindur. *Frame of Health Journal*, 1(1), 97–107.
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr . H Abdul Moeloek. *JK Unila*, 2(1), 31–36.

- Novasyra, A., Rini, E. S., & BZ, H. (2015). *Pengaruh Persepsi Keluarga Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Ruang Inap Anak*. <https://drive.google.com/file/d/0B44OvpPjLqGYb08zMmRxeF8tYXM/view?resourcekey=0-szRgBO9AqUfI3C8rTSfGNQ>
- Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 560/Menkes/SK/IV/2003 tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit, (2003).
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan, (2021).
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan* (P. Widya Astuti, Ed.). EGC.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.7>
- Santoso, A. P. B., Listyorini, P. I., Suyatno, A., Pujiyanto, R., & Oktaviani, I. (2021). *Administrasi Kebijakan Rumah Sakit* (A. P. Arina, Ed.; 1st ed.). CV. Trans Info Media.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.

- Sofa, Z., & Dyah, E. (2018). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan Di Bagian Tpprj Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Jurnal VISIKES*, 12(2), 100–106.
- Supartini, Y. (2004). *Buku Ajar Konsep Dasar Keperawatan Anak* (M. Ester, Ed.; 1st ed.). EGC.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2022). *Pemasaran Jasa Kesehatan* (Monalisa, Ed.; 1st ed.). Kharisma Putra Utama Offset.
- Sutanto, A. V., & Andriani, A. (2019). *Positive parenting : membangun karakter positif anak*. Pustaka Baru Press.
- Toliaso, C. silsilia, Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7, 1–10.
- Walyani, E. S., & Purwoastuti, Th. E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan* (1st ed.). Pustaka Baru Press.
- Wibowo, A. (2015). *Kesehatan Masyarakat di Indonesia : Konsep, Aplikasi dan Tantangan* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Yustisia, B. (2017). Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia. *STIK Jombang*, 1–82.  
[http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37953/1/RIZQIAN\\_A\\_ADAWIYAH-FKIK.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37953/1/RIZQIAN_A_ADAWIYAH-FKIK.pdf)



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup



#### A. BIODATA PRIBADI

Nama : Hafifa Khairiah Daulay  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 11 Juni 2001  
Agama : Islam  
Email : ehpipah@gmail.com  
No. HP : 081311106011  
Alamat: : Jl. Perbatasan No.14, Kel. Glugur Darat I, Kec.  
Medan Timur, Kota Medan

#### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Sarah School (2005-2007)
2. SD Swasta Pertiwi (2007-2013)
3. SMP Swasta Pertiwi (2013-2016)
4. SMAN 3 Medan (2016-2019)
5. Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara (2019-Sekarang)

#### C. RIWAYAT ORGANISASI

1. BEM FK UISU (2021-2022)

## Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PADA KELUARGA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP ANAK RSUD DR. H. YULIDDIN AWAY ACEH SELATAN TAHUN 2022

#### I. Identitas Responden

1. Nomor :
2. Nama :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :

#### II. Mutu Pelayanan RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan

##### Petunjuk Pengisian

Peneliti menginginkan pendapat anda mengenai mutu pelayanan pada RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan. Anda diminta untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu:

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
- b. Berilah tanda centang (  $\checkmark$  ) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom
- c. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:
  - 1 = Sangat Tidak Setuju
  - 2 = Tidak Setuju
  - 3 = Netral
  - 4 = Setuju
  - 5 = Sangat Setuju

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
<b>Reliabilitas (<i>reliability</i>)</b>						
1.	Informasi mengenai pendaftaran pasien diberikan dengan tepat dan jelas.					
2.	Kemauan tenaga kesehatan RS dalam memberikan pelayanan pendaftaran dan administrasi.					
3.	Dokter memberikan informasi yang jelas kepada keluarga tentang tindakan yang diberikan kepada pasien.					
4.	Ketepatan waktu visit dokter					
5.	Ketepatan dokter dalam mendiagnosis					
6.	Tenaga kesehatan RS dapat memberikan informasi yang jelas kepada keluarga tentang tindakan yang diberikan terhadap pasien selama perawatan.					
7.	Tenaga kesehatan RS dapat memberikan solusi yang baik terhadap keluhan pasien.					
8.	Kemauan dokter dalam memberikan pelayanan pengobatan.					
9.	Kemauan perawat dalam memberikan pelayanan perawatan.					
10.	Pemberian obat tepat waktu.					
<b>Total Skor</b>						
<b>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>						
1.	Ketanggapan dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien.					
2.	Kecepatan dokter dalam memberi					

	respon terhadap permintaan anda dalam pelayanan kesehatan.					
3.	Kecepatan dokter dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan pasien.					
4.	Kesiapan dan ketanggapan perawat untuk merespon permintaan pasien sudah tepat					
5.	Kecepatan tenaga kesehatan RS dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan pasien.					
6.	Kemudahan persyaratan dalam pendaftaran pasien.					
7.	Tenaga kesehatan RS segera menangani pasien sampai di ruang rawat inap.					
8.	Tenaga kesehatan RS membantu pasien untuk memperoleh obat.					
9.	Keluarga pasien merasa nyaman dengan tindakan cepat yang diberikan oleh dokter.					
10.	Tenaga kesehatan RS dengan sigap membantu setiap saat dibutuhkan					
<b>Total Skor</b>						
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>						
1.	Kemampuan dokter membuat keluarga pasien yakin atas kesembuhan pasien.					
2.	Kewaspadaan Tenaga kesehatan RS dalam memberikan pelayanan kesehatan memberikan keyakinan pada keluarga pasien.					
3.	Dokter rumah sakit selalu bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien.					
4.	Tenaga kesehatan RS selalu bersikap					

	sopan dalam melayani pasien.					
5.	Dokter menjelaskan diagnosa penyakit dengan bahasa yang mudah dipahami.					
6.	Ketepatan diagnosa penyakit yang dilakukan oleh dokter sudah benar.					
7.	Pengobatan yang diberikan dokter mampu mengatasi penyakit.					
8.	Memiliki jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.					
9.	Obat-obatan yang diberikan murah dan manjur.					
10.	Pasien dapat dengan mudah menghubungi tenaga kesehatan RS.					
<b>Total Skor</b>						
<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>						
1.	Pelayanan kepada pasien tidak memandang status sosial.					
2.	Dokter dan perawat mengenal pasien.					
3.	Dokter memahami keluhan dan kebutuhan pasien.					
4.	Tenaga kesehatan RS mendengar dengan baik keluhan pasien.					
5.	Tenaga kesehatan RS memahami kondisi pasien ketika memberikan pelayanan kesehatan.					
6.	Dokter memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.					
7.	Tenaga kesehatan RS memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.					

8.	Dokter dan perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.					
9.	Tenaga kesehatan RS sering melihat dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernafasan, dan cairan infus.					
10.	Dokter dan Tenaga kesehatan RS perhatian dan memberi dukungan moral terhadap keadaan pasien (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien).					
<b>Total Skor</b>						
<b>Bukti fisik (<i>tangibles</i>)</b>						
1.	Ruang tunggu keluarga pasien bersih dan nyaman.					
2.	Suasana ruang perawatan yang nyaman					
3.	Tempat tidur pasien bersih dan nyaman.					
4.	Kamar mandi/toilet bersih.					
5.	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai.					
6.	Dokter berpenampilan bersih dan rapi					
7.	Tenaga kesehatan RS berpenampilan bersih dan rapi.					
8.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keluarga mencukupi.					
9.	Kemudahan akses dalam mencapai rumah sakit (ketersediaan angkutan umum dari tempat tinggal pasien)					

10.	Rumah sakit menyediakan area parkir yang cukup					
<b>Total Skor</b>						

### III. Kepuasan Mutu Pelayanan di RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan

Responden adalah keluarga/pendamping pasien yang saat penelitian sedang menjalani rawat inap anak di RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan, maka pengukuran kepuasan keluarga/pendamping pasien dengan kesediannya untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut:

Apakah anda puas dengan mutu pelayanan di ruang rawat inap anak RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan.

- a. Puas
- b. Tidak Puas

alasan:.....  
 .....  
 .....  
 .....

### Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible	Kepuasan
1	A	25 - 34 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Puas
2	M	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
3	NF	20 - 24 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
4	NS	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
5	N	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
6	H	55 - 64 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
7	S	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
8	MS	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Puas
9	MM	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
10	S	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
11	F	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
12	NF	25 - 34 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas



13	I	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
14	H	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
15	RW	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
16	M	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
17	H	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
18	MA	45 - 54 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
19	RH	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
20	H	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
21	N	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
22	F	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
23	FA	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
24	I	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
25	MS	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
26	MA	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas

27	IH	25 - 34 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Puas
28	IG	55 - 64 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
29	F	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
30	V	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Puas
31	D	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
32	S	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
33	A	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
34	M	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
35	AM	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
36	N	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
37	T	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Puas
38	AME	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
39	FA	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
40	WR	35 - 44 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas

41	SS	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
42	MI	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Puas
43	S	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
44	F	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
45	LH	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
46	MP	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
47	H	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
48	D	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
49	HS	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
50	TM	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
51	D	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
52	SN	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
53	IH	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
54	A	35 - 44 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas

55	ML	45 - 54 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
56	AI	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
57	SU	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
58	AD	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
59	NS	25 - 34 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
60	NS	35 - 44 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
61	J	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
62	SK	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
63	LA	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
64	SS	25 - 34 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
65	MH	25 - 34 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
66	RA	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
67	ZF	45 - 54 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
68	R	45 - 54 tahun	Laki-laki	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas

69	F	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
70	LM	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
71	AR	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
72	MS	35 - 44 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
73	T	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Puas
74	MU	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
75	U	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
76	NA	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
77	MF	45 - 54 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
78	MR	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
79	S	45 - 54 tahun	Laki-laki	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
80	TS	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
81	NR	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
82	N	45 - 54 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas

83	AP	45 - 54 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
84	EM	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
85	IE	35 - 44 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
86	AM	45 - 54 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Puas
87	KI	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
88	HN	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
89	AMR	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
90	MB	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
91	MR	45 - 54 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
92	AL	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
93	MA	45 - 54 tahun	Laki-laki	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
94	AP	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Puas
95	RF	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
96	C	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas

97	AS	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
98	MR	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
99	AP	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
100	MA	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
101	DS	35 - 44 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
102	MA	25 - 34 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Puas
103	MI	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
104	IP	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
105	IF	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
106	R	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
107	MR	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
108	SI	35 - 44 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
109	SE	45 - 54 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Puas
110	HJ	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas

111	SP	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
112	IR	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
113	K	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
114	UH	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
115	F	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
116	EN	25 - 34 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
117	Z	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
118	E	45 - 54 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Puas
119	S	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
120	MI	25 - 34 tahun	Laki-laki	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Tidak Puas
121	R	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
122	M	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
123	S	35 - 44 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
124	SK	25 - 34 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas



125	A	20 - 24 tahun	Laki-laki	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
126	NK	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
127	AS	25 - 34 tahun	Laki-laki	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Tidak Puas
128	AU	20 - 24 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
129	C	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
130	N	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Tidak Puas
131	HS	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
132	TS	55 - 64 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
133	DF	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
134	N	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
135	N	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
136	AD	35 - 44 tahun	Perempuan	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Puas
137	A	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
138	A	45 - 54 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas

139	MN	25 - 34 tahun	Laki-laki	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
140	DS	45 - 54 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
141	AD	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
142	NN	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
143	SA	25 - 34 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Puas
144	A	35 - 44 tahun	Laki-laki	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
145	AA	45 - 54 tahun	Perempuan	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Puas
146	WB	35 - 44 tahun	Perempuan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Puas
147	AG	25 - 34 tahun	Laki-laki	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas
148	W	45 - 54 tahun	Perempuan	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Tidak Puas





Correlations												
		Tangible 1	Tangible 2	Tangible 3	Tangible 4	Tangible 5	Tangible 6	Tangible 7	Tangible 8	Tangible 9	Tangible 10	Total Tangible
Tangible 1	Pearson Correlation	1	.744**	.562**	.199	.258	-.027	.520**	.134	-.090	.510**	.626**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.166	.070	.853	.000	.355	.534	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Tangible 2	Pearson Correlation	.744**	1	.657**	.180	.352*	.016	.579**	.135	-.091	.527**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.211	.012	.912	.000	.350	.528	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Tangible 3	Pearson Correlation	.562**	.657**	1	.275	.300*	-.237	.524**	.043	-.065	.426**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.053	.034	.098	.000	.766	.653	.002	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Tangible 4	Pearson Correlation	.199	.180	.275	1	.501**	-.008	.088	-.027	-.130	.097	.385**
	Sig. (2-tailed)	.166	.211	.053		.000	.959	.542	.853	.367	.502	.006
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Tangible 5	Pearson Correlation	.258	.352*	.300*	.501**	1	-.108	.117	-.040	-.192	.132	.388**
	Sig. (2-tailed)	.070	.012	.034	.000		.454	.420	.780	.181	.361	.005
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Tangible 6	Pearson Correlation	-.027	.016	-.237	-.008	-.108	1	.092	.098	.376**	.079	.361*
	Sig. (2-tailed)	.853	.912	.098	.959	.454		.525	.499	.007	.585	.010
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Tangible 7	Pearson Correlation	.520**	.579**	.524**	.088	.117	.092	1	.383**	-.014	.716**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.542	.420	.525		.006	.923	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Tangible 8	Pearson Correlation	.134	.135	.043	-.027	-.040	.098	.383**	1	.137	.344*	.466**
	Sig. (2-tailed)	.355	.350	.766	.853	.780	.499	.006		.342	.015	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Tangible 9	Pearson Correlation	-.090	-.091	-.065	-.130	-.192	.376**	-.014	.137	1	-.015	.314*
	Sig. (2-tailed)	.534	.528	.653	.367	.181	.007	.923	.342		.918	.026
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Tangible 10	Pearson Correlation	.510**	.527**	.426**	.097	.132	.079	.716**	.344*	-.015	1	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.502	.361	.585	.000	.015	.918		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total Tangible	Pearson Correlation	.626**	.679**	.561**	.385**	.388**	.361*	.726**	.466**	.314*	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.005	.010	.000	.001	.026	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.646	10

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.660	10

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.666	10

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.649	10

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.638	10

<b>Usia Responden</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 24 tahun	3	2.0	2.0	2.0
	25 - 34 tahun	57	38.5	38.5	40.5
	35 - 44 tahun	58	39.2	39.2	79.7
	45 - 54 tahun	27	18.2	18.2	98.0
	55 - 64 tahun	3	2.0	2.0	100.0
Total		148	100.0	100.0	

<b>Jk</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	24.3	24.3	24.3
	Perempuan	112	75.7	75.7	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

<b>Reliability</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	16	10.8	10.8	10.8
	Cukup	28	18.9	18.9	29.7
	Baik	104	70.3	70.3	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

<b>Responsiveness</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	16	10.8	10.8	10.8
	Cukup	13	8.8	8.8	19.6
	Baik	119	80.4	80.4	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

<b>Assurance</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	16	10.8	10.8	10.8
	Cukup	20	13.5	13.5	24.3
	Baik	112	75.7	75.7	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

<b>Empathy</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	16	10.8	10.8	10.8
	Cukup	31	20.9	20.9	31.8
	Baik	101	68.2	68.2	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

<b>Tangible</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	16	10.8	10.8	10.8
	Cukup	19	12.8	12.8	23.6
	Baik	113	76.4	76.4	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

<b>Kepuasan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	129	87.2	87.2	87.2
	Tidak Puas	19	12.8	12.8	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

<b>Crosstab</b>				
Count		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Reliability	Kurang	0	16	16
	Cukup	25	3	28
	Baik	104	0	104
Total		129	19	148

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	124.062 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	94.387	2	.000
Linear-by-Linear Association	97.733	1	.000
N of Valid Cases	148		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.05.

<b>Crosstab</b>				
Count		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Responsiveness	Kurang	0	16	16
	Cukup	10	3	13
	Baik	119	0	119
Total		129	19	148

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	127.377 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	99.409	2	.000
Linear-by-Linear Association	119.718	1	.000
N of Valid Cases	148		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.67.



<b>Crosstab</b>				
Count		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Assurance	Kurang	0	16	16
	Cukup	17	3	20
	Baik	112	0	112
Total		129	19	148

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	125.211 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	96.546	2	.000
Linear-by-Linear Association	108.341	1	.000
N of Valid Cases	148		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.05.

<b>Crosstab</b>				
Count		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Empathy	Kurang	0	16	16
	Cukup	28	3	31
	Baik	101	0	101
Total		129	19	148

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	123.784 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	93.742	2	.000
Linear-by-Linear Association	94.289	1	.000
N of Valid Cases	148		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.05.

<b>Crosstab</b>				
Count		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Tangible	Kurang	0	16	16
	Cukup	16	3	19
	Baik	113	0	113
Total		129	19	148

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	125.423 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	96.880	2	.000
Linear-by-Linear Association	109.833	1	.000
N of Valid Cases	148		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.05.

## Lampiran 5 Surat Izin Survey Awal



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN  
**RSUD dr. H. YULIDDIN AWAY**  
 JALAN T. BEN MAHMUD NO. 86-A TAPAKTUAN TELP. (0656) 21818  
 E-mail : rsudya\_ttun@yahoo.com



Nomor : 445 / ~~321~~ / 2022  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Survey Awal

Tapaktuan, 27 Juli 2022

Kepada Yth.  
 Dekan Fakultas Kedokteran  
 Universitas Islam Sumatera Utara  
 di -  
 Tempat

Dengan hormat,

- Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 878/L/E.03/VI/2022 Perihal Permohonan Survey Awal di RSUD dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan.
- Untuk itu pada prinsipnya kami tidak keberatan memberikan izin untuk melaksanakan Survey Awal di RSUD dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan Kepada Mahasiswa/i berikut :
 

Nama : Hafifa Khairiah Daulay  
 NIM : 71190811106  
 Jurusan : SI-Kedokteran  
 Judul : "Persepsi Keluarga Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Inap Anak RSUD dr.H.Yuliddin Away Tapaktuan".
- Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Plt. Kepala RSUD dr. H. Yuliddin Away  
 Tapaktuan-Aceh Selatan

**RSUD**  
 dr. H. YULIDDIN AWAY

**dr. SYAH MAHDI, Sp.PD**  
 Penata (III/c)  
 NIP. 19800902 201103 1 001  
 Plt. 800/02/2021.Tgl.01 April 2021

### Lampiran 6 Data Kunjungan Pasien



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN**  
**BADAN LAYANAN UMUM DAERAH**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. YULIDDIN AWAY**  
 Jln T. Ben Mahmud No. 86-A Telp. (0656) 21013 Fax. (0656) 21818  
 E-mail :rsudya\_ttun@yahoo.com  
 TAPAKTUAN – ACEH SELATAN 23713



**DATA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG ANAK**  
**MULAI JANUARI 2022 s/d DESEMBER 2022**  
**DI RSUD DR. YULIDDIN AWAY TAPAKTUAN KABUPATEN ACEH SELATAN**

NO	BULAN	JUMLAH PASIEN
1	JANUARI	204 Orang
2	FEBRUARI	160 Orang
3	MARET	209 Orang
4	APRIL	186 Orang
5	MEI	229 Orang
6	JUNI	234 Orang
7	JULI	241 Orang
8	AGUSTUS	259 Orang
9	SEPTEMBER	266 Orang
10	OKTOBER	338 Orang
11	NOPEMBER	237 Orang
12	DESEMBER	-
<b>JUMLAH</b>		<b>2563 Orang</b>

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tapak Tuan, 19 Desember 2022  
 Kasie Profesi dan Kendali Mutu Keperawatan  
 RSUD/dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan



**Ns. RIDHA MUTIA, S.Kep**  
 NIP. 19820203 200112 2 003



## Lampiran 7 Surat Keterangan *Ethical Clearance*



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**BAGIAN ETHICAL CLEARANCE**  
 KAMPUS JL. STM NO.77 MEDAN  
 KAMPUS JL. SM. RAJA NO.2A MEDAN - 20212  
 TELP. (061) 42778962

---

**KETERANGAN LAYAK ETIK**  
*DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION*  
**"ETHICAL EXEMPTION"**

No.382/EC/KEPK.UISU/III/2023

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :  
*The research protocol proposed by*

**Peneliti utama** : Hafifa Khairiah Daulay  
*Principal In Investigator*

**Nama Institusi** : UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA  
 UTARA  
*Name of the Institution*

Dengan judul:  
*Title*  
**"HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PADA KELUARGA PASIEN DI RUANG RAWAT  
 INAP ANAK RSUD DR. H. YULIDDIN AWAY ACEH SELATAN TAHUN 2022"**  
*"THE CONNECTION BETWEEN SERVICE QUALITY WITH PATIENT FAMILY SATISFACTION IN THE PEDIATRIC  
 INPATIENT RSUD DR. H. YULIDDIN AWAY ACEH SELATAN YEARS 2022"*

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.

*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.*

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 13 Maret 2023 sampai dengan tanggal 13 Maret 2024.




*This declaration of ethics applies during the period March 13, 2023 until March 13, 2024.*





dr. Suryani Eka Mustika, Sp.PA

## Lampiran 8 Surat Permohonan Izin Penelitian

	<p><b>PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN</b>  <b>RSUD dr. H. YULIDDIN AWAY</b>          JALAN T. BEN MAHMUD NO. 86-A TAPAKTUAN TELP. (0656) 21818          E-mail : rsudya_ttun@yahoo.com</p>	
<p>Nomor : 445 / <u>691</u> / 2023</p>		<p>Tapaktuan, 11 April 2023</p>
<p>Lampiran : -</p>		
<p>Hal : <u>Izin Penelitian</u></p>		
<p><b><u>Kepada Yth.</u></b>  <b>Dekan</b>  <b>Universitas Islam Sumatera Utara</b>  <b>Fakultas Kedokteran</b>          di -              <u>Tempat</u></p>		
<p>Dengan hormat,</p>		
<p>1. Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 541/LE.03/III/2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian di RSUD dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan.</p>		
<p>2. Untuk itu pada prinsipnya kami tidak keberatan memberikan izin untuk melaksanakan Penelitian di RSUD dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan Kepada Mahasiswa/i Berikut :</p>		
Nama	: HAFIFA KHAIRIAH DAULAY	
NPM	: 71190811106	
Jurusan	: S-I Kedokteran	
Judul	: “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pada Keluarga Pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD dr. H. Yuliddin Away Aceh Selatan Tahun 2022”.	
<p>3. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.</p>		
<p>Direktur RSUD dr. H. Yuliddin Away          Tapaktuan-Aceh Selatan</p> <p>  <b>dr. SYAH MAHDI, Sp.PD</b>          NIP.19800902 201103 1 001</p>		

## Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN  
**RSUD dr.H.YULIDDIN AWAY**  
 Jalan T. Ben Mahmud No. 86-A Telp. (0656) 21818  
 E-mail : rsudya\_ttun@yahoo.com  
 TAPAKTUAN 23713 – ACEH SELATAN



### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor :

Yang bertanda tangan dibawah ini Menerangkan Bahwa :

Nama : **HAFIFA KHAIRIAH DAULAY**  
 NPM : 71190811106  
 Jurusan : S1 Kedokteran

Judul Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Para keluarga Pasien di Ruang Rawat Inap Anak RSUD dr.H.Yuliddin Away Tapaktuan – Aceh Selatan Tahun 2022

Lokasi Penelitian : Ruang Rawat Inap Anak RSUD dr.H.Yuliddin Away Tapaktuan – Aceh Selatan

Nama tersebut diatas telah menyelesaikan penelitian tersebut di RSUD dr.H.Yuliddin Away Tapaktuan Aceh Selatan

Demikian Surat Keterangan kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya, atas perhatian kami ucapkan terima kasih

Tapaktuan, 31 Mei 2023

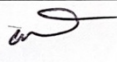
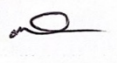
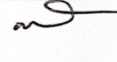
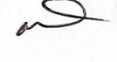
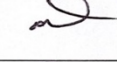
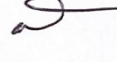
Kabid Pelayanan RSUD dr.H.Yuliddin Away  
 Tapaktuan – Aceh Selatan



### Lampiran 10 Daftar Hadir Bimbingan Dengan Pembimbing Skripsi



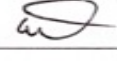

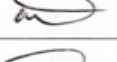
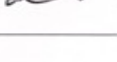
LEMBAR KEGIATAN BIMBINGAN PROPOSAL PENELITIAN

Dosen Pembimbing : dr. Aulia Novasyra

TANGGAL	MATERI DISKUSI	KETERANGAN	PARAF
Rabu 23 Maret 2022	Pembahasan Judul		
Senin 28 Maret 2022	Pembahasan Judul		
Rabu 30 Maret 2022	Pembahasan Judul yang di Acc		
Kamis 26 Mei 2022	Pembahasan BAB I		
Senin 20 Juni 2022	Pembahasan BAB I		
Rabu 10 Agustus 2022	Pembahasan BAB II x BAB III		

LEMBAR KEGIATAN BIMBINGAN HASIL PENELITIAN

Dosen Pembimbing : dr. Aulia Novasyra

TANGGAL	MATERI DISKUSI	KETERANGAN	PARAF
Kamis 15 Juni 2023	Pembahasan Bab 4 x 5		
Jumat 16 Juni 2023	Revisi Bab 4 x 5		
Senin 26 Juni 2023	Revisi Bab 3 x 5		
Selasa 28 Juni 2023	Revisi Bab 4 x 5		
Kamis 6 Juli 2023	Revisi Bab II x Bab 4		
Jumat 7 Juli 2023	Penerimaan Semua Revisi		



### Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian

