

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, I. A. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di instalasi farmasi RSUD IR Soekarno Kabupaten Sukoharjo Tahun 2022 (Skripsi). *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Ariani, T. A., & Aini, N. (2018). Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 58–64. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/4970>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan* (C. T. Siregar (ed.)). Budi Utama. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Implementasi_Manajemen_Pelayanan/smL2DwAAQBAJ?hl=ban&gbpv=1&dq=pelayanan+keperawatan&pg=PA11&printsec=frontcover
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta. https://slims.unib.ac.id/index.php?p=show_detail&id=19921
- Budiastuti. (2002). *Faktor – faktor Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien diRumah Sakit*. Trans Info Medika.
- Detty, A. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap Dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan, Volume 7, Nomor 1, 15(1)*, 165–175.
- Dinkses. (2023). *Peran Perawat dalam Pelayanan Kesehatan*. Dinas Kesehatan Provinsi Bangka Belitung. <https://dinkes.babelprov.go.id/content/peran-perawat-dalam-pelayanan-kesehatan>
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 789–797. <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABD>
- Hariyati, T. S. (2014). *Perencanaan, pengembangan dan utilisasi tenaga keperawatan* (Perawat da). Raja Grafindo Persada.
- Herlina. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT Elex Media Kompulindo.

https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=WTOyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=kuesioner+adalah&ots=Rx368S4naX&sig=XWYEVWtN4BLhVlMQMcfAYr18_Ow&redir_esc=y#v=onepage&q=kuesioner+adalah&f=false

Hidayat, A. A. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif* (Aulia (ed.)). Health Books Publishing. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=voATEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA26&ots=s9XVZvYBQY&sig=HeBDtMNA2LSKX66L73FCoscS9Lw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Kemenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019*.

Kemenkes. (2022). *Policy Brief Optimalisasi Praktik Mandiri Perawat Menuju Indonesia Sehat 2025*. https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/5/policy-brief-optimalisasi-praktik-mandiri-perawat-menuju-indonesia-sehat-2025

Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 3(2), 56–69. <https://doi.org/10.52136/edukes.v3i2.27>

Nasution, M. N. (2004). *Manajemen jasa terpadu* (R. F. Sikumbank (ed.)). Ghalia Indonesia.

Notoatmodjo, S. (2019a). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rhineka Cipta.

Notoatmodjo, S. (2019b). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. [https://repository.unair.ac.id/89093/3/FKM.217-19 Zam h daftar pustaka.pdf](https://repository.unair.ac.id/89093/3/FKM.217-19%20Zam%20daftar%20pustaka.pdf)

Nursalam. (2017). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medica. <https://doi.org/10.1097/00001610-199204000-00015>

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. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>

Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312. <https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>

Permana, I. J., & Asmirajanti, M. (2020). FAKTOR-FAKTOR MOTIVASI YANG MEMPENGARUHI PERAWAT Pendahuluan. *Jurnal Of Nursing Health Science*, 5(2), 184–195.

Pranatha, A., Sudirman, R. M., & Novitasari, N. (2018). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Rawat Inap Se-Kabupaten Kuningan Tahun 2017*. 1, 1–9.

Presiden RI. (2014). Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. In *Presiden Republik Indonesia* (pp. 1–78).

http://www.pdpersi.co.id/diknakes/data/regulasi/undang_undang/uu362014.pdf

- Putri, D. R. (2019). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Tindakan Perawatan Luka Diabetes Di Rumah Sakit Dengan Di Praktik Mandiri Keperawatan*.
- Rahanjaan, F. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien DI IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji*.
- Ramli, R. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. *Hibualamo: Seri Ilmu-Ilmu Alam Dan Kesehatan*, 2(2), 69–77.
- Setiadi. (2013). *Konsep Dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan* (2nd ed.). Graha Ilmu.
http://otomasi.stikessatriabhakti.ac.id/index.php?p=show_detail&id=579
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tail, M. A., Wartiningsih, M., & Silitonga, H. T. H. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud X Berdasarkan Metode Servqual. *Prominentia Medical Journal*, 1(1), 36–44. <https://doi.org/10.37715/pmj.v1i1.1565>
- WHO, W. H. O. (2019). *Sustain. accelerate. innovate*.
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermeria Clinica*, 31, S745–S750.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>

Lampiran 1

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,

Dengan hormat,

Saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“KARAKTERISTIK DAN DIMENSI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN DI PRAKTIK MANDIRI DESA ADIRAJA TAHUN 2023”**.

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden. Kegiatan ini akan dilakukan selama Bapak/Ibu menjalani perawatan. Segala yang bersifat rahasia akan saya rahasia kan dan saya gunakan hanya untuk kepentingan penelitian serta jika tidak digunakan lagi akan saya musnahkan. Apabila Bapak/Ibu menyetujui, saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembar persetujuan yang tersedia.

Atas perhatian dan kesediaan bekerjasama Bapak/ Ibu sebagai responden dalam penelitian ini, saya.

Cilacap, 2023

ZAINUDIN NUROHMAN

Lampiran 2

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN (SPP) UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN (INFORMED CONSENT)

Saya telah membaca atau memperoleh penjelasan, sepenuhnya menyadari, mengerti dan memahami tentang tujuan, manfaat dan risiko yang mungkin timbul dalam penelitian, serta telah diberi kesempatan untuk bertanya dan telah dijawab dengan memuaskan, juga sewaktu-waktu dapat mengundurkan diri dari keikutsertaannya, maka saya **setuju/tidak setuju^{*)}** ikut dalam penelitian ini.

Saya dengan sukarela memilih untuk ikut serta dalam penelitian ini tanpa tekanan/paksaan siapapun. Saya akan diberikan salinan lembar penjelasan dan formulir persetujuan yang telah saya tanda tangani untuk arsip saya.

Saya setuju :

Ya/Tidak^{*)}

	Tanggal :	Tanda tangan (bila tidak bisa dapat digunakan cap jempol)
Inisial Responden :		
Usia :		
Alamat :		
Nama Penulis :		
Nama Saksi :		

Lampiran 3
Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di
Praktek Mandiri Desa Adiraja

No. Responden : (Diisi oleh penulis)

A Identitas Responden

1. Nama (Inisial) :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki. ☐ Perempuan
4. Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ PT

B Petunjuk pengisian kuesioner

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan kondisi anda:

- | | |
|-------------------|------------------|
| Harapan : | Kenyataan : |
| 1. Sangat penting | 1. Sangat setuju |
| 2. Penting | 2. Setuju |
| 3. Kurang penting | 3. Kurang setuju |
| 4. Tidak penting | 4. Tidak setuju |

No	Pernyataan	Harapan				Kenyataan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Tangibles (bukti fisik)									
1.	Peralatan kesehatan modern yang digunakan petugas klinik								
2.	Peralatan yang bersih digunakan petugas Klinik								
3.	Petugas klinik berpenampilan rapih								
4.	Ruang tunggu pasien di klinik luas								
5.	Ruang tunggu di klinik bersih								
6.	Ruang tunggu di klinik nyaman								
7.	Ruang pemeriksaan di klinik nyaman								
8.	Terjaganya privasi (kerahasiaan pribadi) di ruang pemeriksaan klinik								
9.	Klinik memiliki persediaan obat yang dibutuhkan pasien								

Reliability (kehandalan)									
10.	Pelayanan yang diberikan klinik sesuai dengan yang dijanjikan kepada pasien								
11.	Pelayanan klinik dapat diandalkan ketika anda memiliki keluhan								
12.	Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik di klinik								
13.	Pelayanan klinik dilakukan dengan cepat								
14.	Pelayanan klinik dilakukan dengan tepat								
15.	Pelayanan klinik dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan								
16.	Penyampaian penyakit (diagnosa) disampaikan kepada anda dengan jelas								
17.	Petugas klinik memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas								
18.	Petugas klinik memberikan obat dengan tepat								

NO	PERNYATAAN	Harapan				Kenyataan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
.Responsiveness (ketanggapan)									
19	Petugas klinik memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan								
20.	Pelayanan yang diberikan kepada anda dilakukan dengan cepat								
21.	Pelayanan yang diberikan kepada anda dilakukan dengan tepat								
22.	Petugas klinik menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda								
23.	Petugas klinik membantu anda dalam memberikan pelayanan								
24.	Petugas klinik menunjukkan kesiapan dalam menanggapi permintaan anda								
25.	Petugas klinik menanggapi permintaan anda dengan cepat								
Assurance (jaminan)									
26.	Petugas klinik dapat menumbuhkan kepercayaan dalam diri anda								
27.	Anda merasa yakin dengan kesembuhan setelah mendapat pelayanan dari petugas klinik								
28.	Petugas klinik membuat anda merasa nyaman dalam berinteraksi								
29.	Petugas klinik membuat anda merasa aman dalam berinteraksi								
30.	Petugas klinik menunjukkan sikap sopan Santun								
31.	Petugas klinik bersikap ramah kepada anda								

32.	Petugas klinik memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan anda								
33.	Petugas klinik dapat menjelaskan dari pertanyaan yang anda tanyakan								
Empathy (Empati)									
34.	Petugas klinik memberikan perhatian kepada anda secara individual								
35.	Petugas klinik menunjukkan perhatian kepada setiap pasien								
36.	Petugas klinik memberikan perhatian penuh dalam melayani anda								
37.	Petugas klinik memberikan pelayanan dengan penuh perhatian								
38.	Petugas klinik memahami kebutuhan anda								
39.	Petugas klinik mengutamakan kepentingan anda dengan sepenuh hati								
40.	Petugas klinik mendahulukan kepentingan anda saat memberikan pelayanan								
41.	Klinik memiliki jam kerja yang sesuai								
42.	Klinik menunjukan waktu yang sesuai dalam memberikan pelayanan								
43.	Klinik menunjukan waktu pelayanan yang tepat dan nyaman								

Lampiran 4

Hasil SPSS

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Memuaskan	9	22,0	22,0	22,0
	Memuaskan	8	19,5	19,5	41,5
	Sangat Memuaskan	24	58,5	58,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Memuaskan	13	31,7	31,7	31,7
	Memuaskan	3	7,3	7,3	39,0
	Sangat Memuaskan	25	61,0	61,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Memuaskan	3	7,3	7,3	7,3
	Memuaskan	7	17,1	17,1	24,4
	Sangat Memuaskan	31	75,6	75,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Memuaskan	5	12,2	12,2	12,2
	Memuaskan	3	7,3	7,3	19,5
	Sangat Memuaskan	33	80,5	80,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Memuaskan	4	9,8	9,8	9,8
	Memuaskan	8	19,5	19,5	29,3
	Sangat Memuaskan	29	70,7	70,7	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	7	17,1	17,1	17,1
	26-35	11	26,8	26,8	43,9
	46-55	12	29,3	29,3	73,2
	56-65	10	24,4	24,4	97,6
	>65	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	39,0	39,0	39,0
	Perempuan	25	61,0	61,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dasar (SD-SMP)	8	19,5	19,5	19,5
	Menengan (SMA)	31	75,6	75,6	95,1
	Tinggi (D3-Sarjana)	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

