

***THE EFFECT OF RESPONSIVENESS AND ASSURANCE OF
HEALTH WORKERS ON PATIENT SATISFACTION IN THE
EMERGENCY UNIT OF THE SYEKH YUSUF REGIONAL
GENERAL HOSPITAL, GOWA REGENCY***

**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TENAGA
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT
GAWAT DARURAT RSUD SYEKH YUSUF
KABUPATEN GOWA**



DISUSUN OLEH :

MAWADDAH WARAHMAH

105421100719

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022/2023

**THE EFFECT OF RESPONSIVENESS AND ASSURANCE OF
HEALTH WORKERS ON PATIENT SATISFACTION IN THE
EMERGENCY UNIT OF THE SYEKH YUSUF REGIONAL
GENERAL HOSPITAL, GOWA REGENCY**

**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TENAGA
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT
GAWAT DARURAT RSUD SYEKH YUSUF
KABUPATEN GOWA**



DISUSUN OLEH :

MAWADDAH WARAHMAH

105421100719

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Makassar untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022/2023

PERNYATAAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Judul Skripsi :

**“PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TENAGA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT RSUD SYEKH YUSUF
KABUPATEN GOWA”**

MAWADDAH WARAHMAH
NIM. 105421100719

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing skripsi

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar

MAKASSAR, 28 Februari 2023

Pembimbing

(dr. Dara Ugi, M. Kes)

PANITIA SIDANG UJIAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Skripsi dengan judul "**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE
TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT
GAWAT DARURAT RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA**"

Telah diperiksa, disetujui, serta dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar

Hari/Tanggal : 28 Februari 2023

Waktu : 13.00 WITA - Selesai

Tempat : Ruang Rapat FKIK Unismuh Makassar

Ketua Tim Penguji :

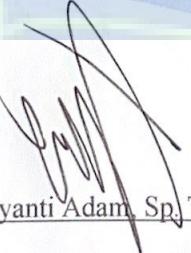


(dr. Dara Ugi M. Kes)

Anggota Tim Penguji :

Anggota I

Anggota II


(dr. Adriyanti Adam, Sp. THT-KL)


(Drs. Samhi Muawan Djamal, M. Ag)

**PERNYATAAN PENGESAHAN UNTUK MENGIKUTI
UJIAN SKRIPSI PENELITIAN**

DATA MAHASISWA :

Nama Lengkap	:	Mawaddah Warahmah
Tempat,Tanggal Lahir	:	Gowa, 17 Agustus 2001
Tahun Masuk	:	2019
Peminatan	:	Kedokteran Klinik
Nama Pembimbing Akademik	:	DR. dr. A. Salsa Anggeraini, M. Kes
Nama Pembimbing Skripsi	:	dr. Dara Ugi, M. Kes
Nama Pembimbing AIK	:	Drs. Samhi Muawan Djamal, M.Ag

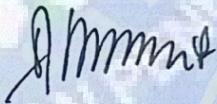
JUDUL PENELITIAN:

**“PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TENAGA
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT
DARURAT RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA”**

Menyatakan bahwa yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik dan administrasi untuk mengikuti ujian skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 28 Februari 2023

Mengesahkan,



Juliani Ibrahim, M. Sc., Ph.D

Koordinator Skripsi Unismuh

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini,saya :

Nama Lengkap : Mawaddah Warahmah

Tempat,Tanggal Lahir : Gowa, 17 Agustus 2001

Tahun Masuk : 2019

Peminatan : Kedokteran Klinik

Nama Pembimbing Akademik : DR. dr. A. Salsa Anggeraini, M. Kes

Nama Pembimbing Skripsi : dr. Dara Ugi, M. Kes

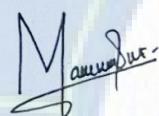
Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat,maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Makassar, 28 Februari 2023



Mawaddah Warahmah

NIM. 1054 2110 0719

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama Lengkap	: Mawaddah Warahmah
Ayah	: H. Mahyuddin, SKM., M. Kes
Ibu	: Nurliah, AMKG
Tempat,Tanggal Lahir	: Gowa, 17 Agustus 2001
Agama	: Islam
Alamat	: Peumahan Bumi Pallangga Mas 2, Blok H/8
Nomor Telepon/Hp	: 085397469813
Email	: mawaddahw052@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Satu Atap Biroro (2005 – 2007)
2. SD Negeri No. 34 Biroro (2007 – 2013)
3. SMP Negeri 2 Sinjai Selatan (2013 – 2016)
4. SMA Negeri 5 Sinjai (2016 – 2019)

FACULTY OF MEDICAL AND HEALTH SCIENCES
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF MAKASSAR

Undergraduate Thesis, 28th February 2023

Mawaddah Warahmah¹, Dara Ugi Aras², Samhi Muawan Djamal³

¹Undergraduate Student of Medical Education, Faculty of Medicine and Health Sciences University of Muhammadiyah Makassar, Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90211, South Sulawesi , Indonesia.

²Lecturer at the Departement of Al –Islam Kemuhammadiyahan, ³Departement of Al-Islam Kemuhammadiyahan Faculty of Medicine and Health Sciences, University of Muhammadiyah Makassar

THE INFLUENCE OF HEALTH PERSONNEL RESPONSIVENESS AND ASSURANCE ON PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY UNIT OF SYEKH YUSUF REGIONAL GENERAL HOSPITAL, GOWA REGENCY. (ix+50 pages, 8 tables, 5 picture, 14 attachments)

ABSTRACT

Background : Health services or health care is the maintenance or improvement of health status through efforts to prevent, diagnose, treat, recover or cure disease, injury and other physical and mental disorders. Health services are provided professionally by health workers and health support personnel, for example doctors, dentists, nurses, midwives, pharmacists, along with their assistants. Responsiveness is an indicator of health services, where a health worker must be responsive, fast and precise in providing services to patients. Apart from responsiveness, other indicators such as assurance are equally important. Assurance is the ability to communicate well that must be owned by a health worker so that patients feel confident about the services to be provided.

Purpose : To determine the effect of responsiveness and assurance of health workers on patient satisfaction in the emergency department of the Syekh Yusuf Regional General Hospital, Gowa Regency.

Method : This research was conducted on 2 December 2022 – 31 January 2023 at the Emergency Unit of the Syekh Yusuf Regional General Hospital, Gowa Regency. This type of research is analytic observational.

Result : The results showed that for the responsiveness variable 49 respondents were satisfied, 29 respondents felt quite satisfied, and 22 respondents felt dissatisfied. For the assurance variable, 60 respondents were satisfied, 22 respondents felt quite satisfied, and 18 respondents felt dissatisfied. The results of bivariate analysis using the Chi-Square test showed $p < 0.05$, which means that there is an influence between service quality and patient satisfaction.

Conclusion : Responsiveness and assurance indicators have an influence on the level of patient satisfaction in the Emergency Unit of the Syekh Yusuf Regional General Hospital, Gowa Regency.

Key Words : Responsiveness, Assurance, Patient Satisfaction

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Skripsi, 28 Februari 2023

Mawaddah Warahmah¹, Dara Ugi Aras², Samhi Muawan Djamal³

¹Mahasiswa Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar, Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90211, Sulawesi Selatan, Indonesia

²Dosen Departemen Al – Islam Kemuhammadiyahan ³Dosen Departemen Al – Islam Kemuhamadiyahan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar

PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN *ASSURANCE* TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA. (ix+50 halaman, 8 tabel, 5 gambar, 14 lampiran)

ABSTRAK

Latar belakang : Pelayanan kesehatan atau perawatan kesehatan merupakan pemeliharaan atau peningkatan status kesehatan melalui usaha-usaha pencegahan, diagnosis, terapi, pemulihan, atau penyembuhan penyakit, cedera, dan gangguan fisik dan mental lainnya. Pelayanan kesehatan diberikan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan tenaga pendukung kesehatan, contohnya dokter, dokter gigi, perawat, bidan, apoteker, bersama asisten-asistennya. *Responsiveness* merupakan salah satu indikator dari pelayanan kesehatan, dimana seorang tenaga kesehatan harus tanggap, cepat, dan tepat dalam memberikan pelayanan pada pasien. Selain *responsiveness*, indikator lainnya seperti *assurance* juga tidak kalah penting. *Assurance* ini merupakan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik yang harus dimiliki oleh seorang tenaga kesehatan agar pasien merasa percaya dengan pelayanan yang akan diberikan.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui pengaruh *reponsiveness* dan *assuurance* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di Unit Gawat darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Metode Penelitian : Penelitian ini dilakukan tanggal 2 Desember 2022 – 31 januari 2023 di Unit gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Jenis Penelitian ini adalah observasional analitik.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan untuk variabel *responsiveness* 49 responden merasa puas, 29 responden merasa cukup puas, dan 22 responden merasa tidak puas. Untuk variabel *assurance* 60 responden merasa puas, 22 responden merasa cukup puas, dan 18 responden merasa tidak puas. Hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi – Square menunjukkan $p < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan : Indikator *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Kata Kunci : *Responsiveness*, *Assurance*, Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR

Bismillahhirahmanirrahim,

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia, rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW beserta para pengikutnya.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Responsiveness* dan *Assurance* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa” dan disusun demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.

Keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari doa dan dukungan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak H. Mahyuddin, SKM., M. Kes dan Ibu Nurliyah, AMKG selaku orang tua penulis atas segala cinta dan kasih sayang, dukungan, dan doa yang selalu mengalir di setiap sujud, serta dukungan yang diberikan saudara - saudara penulis Naufal Rizki Ramadhan dan Fakhri Zafran Khairy dalam menjalani pendidikan.
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar, Ibunda Prof. Dr. suryani As.ad, M.SC., Sp. GK (K) yang telah memberikan sarana dan prasarana sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan hingga saat ini.

3. Secara khusus penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada dr. Dara Ugi, M. Kes. selaku pembimbing, atas waktu, bimbingan, keikhlasan, dan arahannya selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Ustadz Samhi Muawan Djamal, sebagai pembimbing AIK saya yang telah membimbing selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Penguji saya, dr Adriyanti Adam, Sp. THT – KL, terima kasih atas masukan dan saran terkait penyusunan skripsi ini.
6. Dr. dr. A. Salsa Anggeraini, M. Kes. selaku pembimbing akademik saya yang telah memberikan semangat dan motivasi selama proses perkuliahan dan dalam menyelesaikan penelitian ini
7. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Untuk sahabat saya Nurul Aulia yang telah bersama saya bertahun – tahun lamanya yang memberi dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk sahabat - sahabat saya A. Mut'mainnah, Aaliyah Pryanditha Maharani, Andi Reski Kusfaida, St. Kurnia Apriana Ramli, Saidatul Adawia, Akhiria Ramadhani, Nurul Aulia HA, Zahradiva Putu Fitria Hermawan, Feby Fadilah Hakim, Uswatun Hasanah, Fajriah Ariska Salsabilah, Nurhaqwa Amaliah, yang sudah bersama saya sejak awal kuliah hingga sekarang yang bersama saya melewati suka duka dalam menempuh Pendidikan kedokteran ini.

10. Teman kelompok saya Rezky Ade Putra. L Bialangi, Nur Mutmainnah Syam, Viviani. L, Mardatillah Umar terima kasih atas kerja samanya dan senantiasa memberikan semangat, masukan, serta dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman Angkatan 2019 Sigmoideus yang tetap saling menyemangati satu sama lain serta saling memberi masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Teruntuk orang – orang yang membantu dalam penyusunan, terkhusus orang yang tidak bisa saya sebutkan namanya,saya ucapkan terima kasih karena mau mendengar keluh kesah saya selama penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir untuk diri saya sendiri Mawaddah Warahmah, terima kasih sudah berjuang, bekerja keras dan tidak menyerah sampai sejauh ini, terima kasih untuk tetap kuat dan bertahan dalam menghadapi hiruk pikuk kehidupan, semoga bisa bertahan apapun yang akan dihadapi di masa mendatang.
- Dengan sepenuh hati, penulis pun sadar bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi penelitian ini. Oleh karena itu, penulis sangat berharap kepada para pembaca untuk memberikan kritik dan saran terkait skripsi penelitian ini. Akhir kata semoga skripsi penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan sumber bacaan pada semua pihak.

Makassar, 26 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ANTI PLAGIAT

RIWAYAT HIDUP PENULIS

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR SINGKATAN..... ix

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang 1

 B. Rumusan Masalah 5

 C. Tujuan Penelitian 5

 1. Tujuan Umum 5

 2. Tujuan Khusus 5

 D. Manfaat Penelitian 5

 1. Manfaat Bagi Peneliti 5

 2. Manfaat Bagi Instansi 5

 3. Manfaat Bagi Masyarakat 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 7

 A. Kualitas Pelayanan 7

 1. Definisi Kualitas Pelayanan 7

 2. Jenis – jenis Pelayanan 7

 a. Pelayanan Administratif 7

 b. Pelayanan barang 8

 c. Pelayanan jasa 8

3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
B. Kepuasan.....	10
1. Definisi Kepuasan.....	10
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	10
C. Unit Gawat Darurat (UGD)	11
1. Definisi Unit Gawat Darurat.....	11
2. Tugas dan Fungsi Pelayanan Unit Gawat Darurat.....	12
D. Tinjauan Keislaman.....	13
E. Kerangka Teori	18
BAB III KERANGKA KONSEP, VARIABEL PENELITIAN, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	19
A. Konsep Pemikiran	19
B. Definisi Operasional.....	19
1. <i>Responsiveness</i>	19
2. <i>Assurance</i>	20
3. Kepuasan Pasien.....	20
C. Hipotesis	21
1. H_0 (Hipotesis Null)	21
2. H_a (Hipotesis Alternatif)	21
BAB IV METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian.....	22
B. Metode Penelitian.....	22
C. Waktu dan Tempat Penelitian	22
D. Populasi dan sampel.....	22
1. Populasi	22
2. Sampel	23
E. Teknik Pengambilan Sampel	24
F. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	24
G. Teknik Analisis Data.....	26
H. Etika Penelitian	26
I. Alur Penelitian.....	27

BAB V HASIL PENELITIAN	28
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
B. Deskripsi Sampel Penelitian.....	32
C. Analisisis Univariat	33
D. Analisis Bivariat	36
BAB VI PEMBAHASAN.....	40
A. Hubungan antara <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien	40
B. Hubungan antara Assurance (Jaminan) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.....	43
BAB VII PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Keterbatasan Penelitian.....	46
C. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 3.1 Konsep Pemikiran	18
Gambar 4.1 Alur Penelitian.....	26
Gambar 5.1 Struktur Organisasi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa	31



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi berdasarkan jenis kelamin di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa	32
Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan umur di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.....	32
Tabel 3. Distribusi Frekuensi berdasarkan pendidikan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa	33
Tabel 4. Distribusi Frekuensi berdasarkan pekerjaan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa	33
Tabel 5. Distribusi Penilaian Responden terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien	34
Tabel 6. Distribusi Penilaian Responden terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.....	35
Tabel 7. Hubungan antara <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.	36
Tabel 8. Hubungan antara <i>Assurance</i> (Jaminan) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien	37

DAFTAR SINGKATAN

RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah

KARS : Komite Akreditasi Rumah Sakit

SPM : Standar Pelayanan Minimal

NTCR : Nikah Talak Cerai Rujuk

KTP : Kartu Tanda Penduduk

SPSS : *Statistical Product and Service Solutions*

GCS : *Glasgow Coma Scale*



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan adalah pemeliharaan atau peningkatan kesehatan melalui upaya pencegahan, diagnosis, pengobatan, pemulihan, atau penyembuhan penyakit, cedera, dan cacat fisik atau mental lainnya. Pelayanan kesehatan diberikan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan tenaga penunjang kesehatan seperti dokter, dokter gigi, perawat, bidan, apoteker dan asistennya.

Saat ini, masalah kesehatan telah menjadi isu utama yang menjadi perhatian masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah kemauan untuk memberikan kontribusi kesehatan yang luar biasa. Dengan bertambahnya taraf hidup masyarakat, kebutuhan masyarakat akan nilai kesehatan juga semakin tinggi. Untuk mencapai efektivitas manajemen rumah sakit, bagaimana memanfaatkan fasilitas dengan lebih baik adalah salah satu kegiatan utama saat ini. Menurut undang-undang kesehatan no. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, salah satu kegiatan pokok. Sesuai dengan UU Kesehatan No. 36 tahun 2009, yang menyatakan bahwa; (a) Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945. (b) Setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi

– tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip non diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional (c) Setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi Negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan Negara.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan medis dan kesehatan yang mengintegrasikan pelayanan medis rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan lainnya serta meningkatkan pelayanan medis perorangan. Esensi dasar rumah sakit adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien yang ingin masalah kesehatannya ditangani di rumah sakit. Pasien melihat bahwa hanya rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan medis, seperti upaya penyembuhan dan rehabilitasi sakitnya. Pasien mengharapkan bisnis untuk siap, cepat, tanggap dan senang dengan keluhan pasien.(1)

Responsiveness merupakan salah satu indikator dari pelayanan kesehatan, dimana seorang tenaga kesehatan harus tanggap, cepat, dan tepat dalam memberikan pelayanan pada pasien. Terkhusus apabila tenaga kesehatan ini berada di unit gawat darurat yang membutuhkan respon yang cepat dan tepat pada saat dalam keadaan darurat. Selain *responsiveness*, indikator lainnya seperti *assurance* juga tidak kalah penting. *Assurance* ini merupakan

kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik yang harus dimiliki oleh seorang tenaga kesehatan agar pasien merasa percaya dengan pelayanan yang akan diberikan.

Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan medis adalah RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, Sungguminasa. RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa telah berhasil mendapatkan Sertifikat Akreditasi Penuh Lanjutan dari Dewan Akreditasi Rumah Sakit (KARS) untuk 12 pelayanan yaitu: Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medik, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Pelayanan Rekam Medis, Pelayanan Ruang Operasi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Radiologi , Pelayanan Perinatal Risiko Tinggi, Pelayanan Pengendalian Penyakit Menular, Pelayanan Kefarmasian, Pelayanan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Seiring dengan perolehan akreditasi penuh rumah sakit, ada peningkatan kebutuhan rumah sakit untuk memberikan layanan yang lebih optimal berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Kepuasan pasien merupakan perwujudan kualitas pelayanan medis. Kepuasan pasien adalah tingkat persepsi pasien akibat kinerja pelayanan medis yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan harapan. Jika pasien tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seringkali mereka memutuskan untuk tidak berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada sejauh mana pelayanan kesehatan yang komprehensif

menciptakan kepuasan bagi setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin baik kualitas pelayanan medis. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya tergantung pada fasilitas yang mewah, kelengkapan teknis dan penampilan, tetapi juga pada sikap dan perilaku staf medis yang harus mencerminkan dedikasi dan profesionalisme yang tinggi. Sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Permasalahan yang sering dihadapi oleh rumah sakit pada umumnya adalah gagal memberikan pelayanan yang maksimal seperti yang diharapkan pengguna jasa/pasien.(2)

Unit Gawat Darurat (UGD) adalah tempat pelayanan pasien pertama ketika sampai di sebuah Rumah Sakit yang bersifat darurat. Pelayanan pasien adalah pelayanan yang membutuhkan pelayanan segera yang bersifat cepat,tanggap,tepat, dan cermat untuk menghindari terjadinya kecacatan maupun kematian.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas,diperoleh gambaran terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam bidang pelayanan kesehatan, sehingga penyusun bermaksud melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Responsiveness* dan *Assurance* Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa.”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dari itu penulis ingin mengetahui Apakah terdapat pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa .

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui apakah *Responsiveness* (daya tanggap) tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- b. Untuk mengetahui apakah *Assurance* (jaminan) tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat bagi peneliti

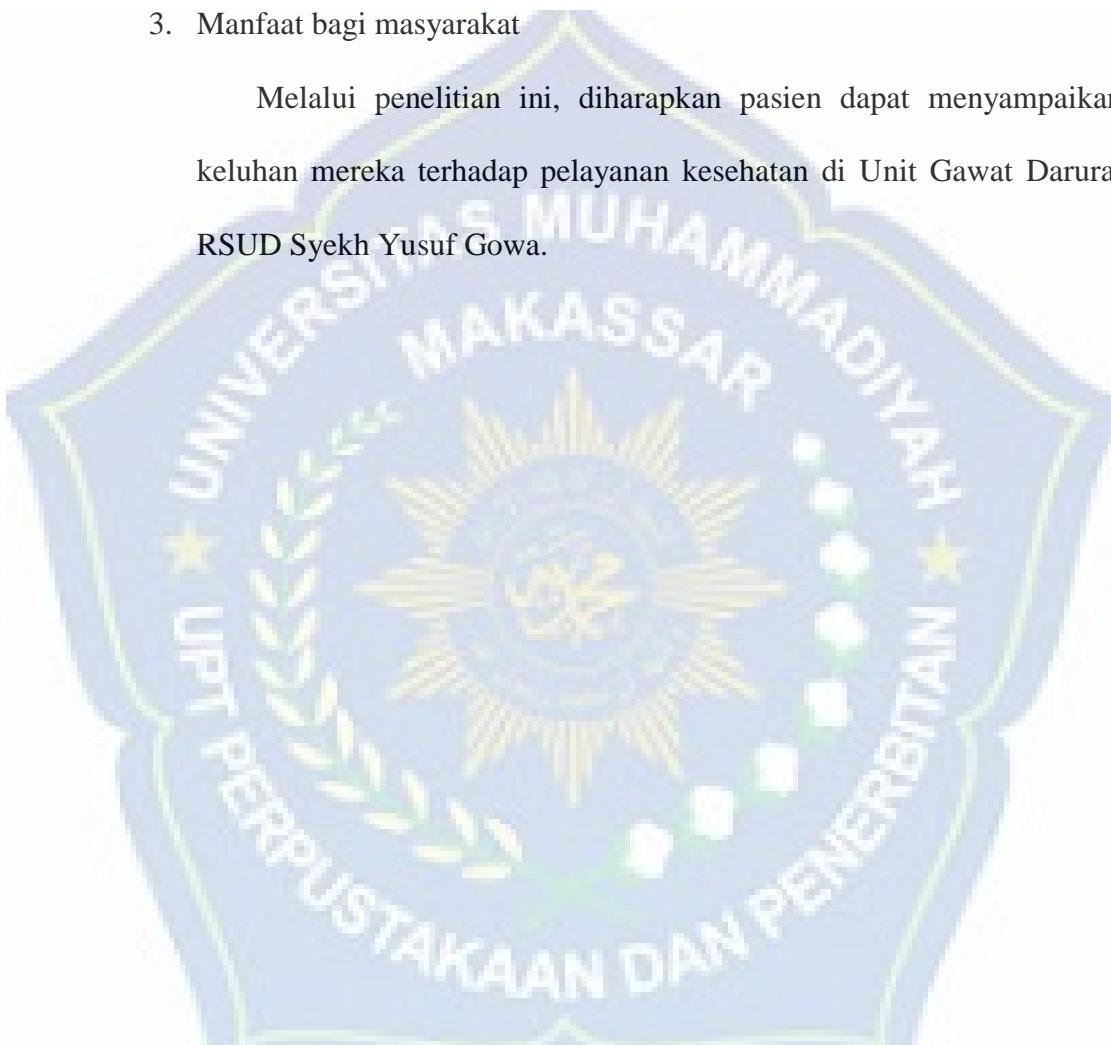
Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam upaya meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengembangkan ilmu dan dapat memberikan gambaran mengenai hasil daya tanggap dan jaminan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat bagi instansi

Menjadi sumber informasi, mengenai apa saja yang menjadi keluhan para pasien, agar nanti pihak Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa dapat meningkatkan dan memberikan pelayanan kesehatan terbaik untuk pasiennya.

3. Manfaat bagi masyarakat

Melalui penelitian ini, diharapkan pasien dapat menyampaikan keluhan mereka terhadap pelayanan kesehatan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KUALITAS PELAYANAN

1. DEFINISI KUALITAS PELAYANAN

Kualitas layanan, juga dikenal sebagai mutu layanan, mengacu pada kesenjangan antara realitas pelanggan dan harapan dari layanan yang diterima atau diperoleh. Bergantung pada apa yang mungkin ditawarkan perusahaan, Harapan adalah impian klien. Jadi pada dasarnya kualitas pelayanan didasarkan pada pembedaan kualitas pelayanan yang sebenarnya dan yang diharapkan.(3). Kualitas pelayanan sebagai hal krusial yang wajib diperhatikan dan dimaksimalkan supaya sanggup bertahan dan permanen dijadikan pilihan oleh pelanggan.(4).

2. JENIS – JENIS PELAYANAN

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administrasi yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan pengelolaan usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen seperti sertifikat, lisensi, proposal, fakta tertulis lainnya. Contoh pelayanan tersebut adalah Pelayanan Sertifikat Tanah, Pelayanan IMB, Pelayanan Pengurusan

Kependudukan (KTP, Akte Kelahiran/Kematian Perceraian Nikah (NTCR), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB), dll.

b. Pelayanan barang

Jenis layanan barang, yaitu jasa yang diberikan oleh suatu unit jasa dalam bentuk operasi yang berkaitan dengan penyerahan dan pengelolaan bahan berwujud, termasuk pendistribusianya dan penyerahannya kepada konsumen secara langsung sebagai unit atau individu dalam satu sistem. Secara bersama-sama, kegiatan-kegiatan tersebut membentuk produk akhir berupa benda (bentuk fisik) atau dianggap sebagai benda yang memberi nilai tambah semata-mata bagi penerimanya. Contoh jasa tersebut adalah jasa listrik, jasa air minum, jasa telepon, pembangunan jalan dan jembatan. Jenis layanan, pelayanan yang diberikan oleh badan pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

c. Pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang terakhir adalah berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara eksklusif dan habis terpakai pada jangka saat tertentu. Contoh jenis pelayanan ini merupakan pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya(5).

3. DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Indikator kualitas pelayanan berdasarkan konsumen terdapat lima dimensi, yaitu :

- a. *Tangible* : penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, misalnya alat-alat atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.
- b. *Reliability* : kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat dan tanggap terhadap harapan konsumen.
- d. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Empathy* : Kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain, dan juga membayangkan diri berada di posisi orang tersebut(6).

Islam mengajarkan jika memberikan sesuatu kepada orang lain baik itu berupa pelayanan barang atau jasa haruslah yang berkualitas. Adapun ayat yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan dalam Q.S. Al - Baqarah [2] : 267

يَتَأْمِنُهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتٍ مَا كَسَبُتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تِيمَمُوا الْخَيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِعَاجِزِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

٢٦٧

Artinya :

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari

bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah Allah Maha Kaya dan Maha Terpuji. (Q.S. Al – Baqarah [2] : 267)

B. KEPUASAN

1. DEFINISI

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan setelah membandingkan apa yang mereka dapatkan dengan apa yang diharapkan. Ketika seorang konsumen merasa puas dengan sesuatu yang ditawarkan baik berupa produk atau jasa, kemungkinan besar mereka akan tetap menjadi konsumen dalam waktu yang lama. Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap instansi. Memuaskan kebutuhan pelanggan tidak hanya menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga, tetapi juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif. Pelanggan yang merasa puas dengan produk dan jasa yang ditawarkan akan menggunakan produk atau jasa tersebut kembali jika kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan adalah fokus (7).

2. FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2012) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja

yang diharapkan. Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

- a. Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, para pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka.
- c. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.(7)

C. UNIT GAWAT DARURAT

1. DEFINISI

Unit gawat darurat (UGD) adalah unit rumah sakit yang menyediakan perawatan darurat untuk pasien yang menderita penyakit dan cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidup mereka. Dalam hal ini dapat mencerminkan pelayanan rumah sakit secara umum yaitu menerima pasien dengan karakteristik yang membutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat, sehingga jarang terjadi insiden terkait keselamatan pasien sehingga diperlukan adanya tindakan segera mengambil untuk keselamatan pasien untuk menjaga mutu pelayanan rumah sakit (8).

2. TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT

Pelayanan gawat darurat sangat penting, karena merupakan layanan yang disediakan untuk kebutuhan pasien yang membutuhkan penanganan darurat dengan cepat dan merupakan tujuan pertama pasien yang memiliki kondisi darurat atau yang membutuhkan pelayanan segera.

Adapun tugas dan fungsi dari unit gawat darurat yaitu :

Memberikan pelayanan kesehatan pasien gawat darurat selama 24 jam secara terus menerus dan berkesinambungan, meliputi :

- a. Mengelola pelayanan gawat darurat.
- b. Melakukan pelayanan siaga bencana.
- c. Mengelola fasilitas, peralatan, dan obat – obatan life saving.
- d. Mengelola tenaga medis, tenaga keperawatan dan tenaga non medis.

- e. Mengelola administrasi dan keuangan Instalasi Gawat Darurat.
- f. Melaksanakan pengendalian mutu pelayanan gawat darurat.
- g. Melakukan koordinasi dengan unit rumah sakit lain.

D. TINJAUAN KEISLAMAN

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Sikap cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, hanya akan dilakukan ketika seorang tenaga kesehatan mempunyai profesionalitas yang tinggi dalam melakukan suatu pekerjaan. Seseorang yang profesional akan melakukan pekerjaan dengan sungguh – sungguh dan terbaik. Ketika seorang tenaga kesehatan sadar akan tugasnya untuk melayani apapun kebutuhan dari seorang pasien, maka dengan cepat dan tanggap untuk segera memenuhi kebutuhan pelanggannya. Allah SWT berfirman dalam surah Al –Insyirah ayat 7 :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَأَنْصَبْ

Terjemahnya :

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” (Q.S. Al – Insyirah [94] : 7)

Ayat ini bermakna apabila engkau telah selesai dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain. Segala sesuatu harus dikerjakan dengan sungguh-sungguh agar hasilnya maksimal. Seseorang yang memiliki jiwa profesionalisme yang tinggi akan bersungguh –

sungguh dalam melakukan sesuatu terlebih dalam hal ini tentang pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan berkualitas akan menghasilkan tingkat kesehatan tertinggi bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan sarana, prasarana dan kompetensi pegawai. Untuk mendukung terwujudnya pelayanan medis yang baik oleh tenaga kesehatan yang profesional.

Keberhasilan suatu pelayanan kesehatan tidak terlepas dari sikap profesional dari tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan mencakup dokter, perawat, bidan, dan orang – orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan(9).

Mendapatkan pelayanan kesehatan yang tepat adalah hak yang harus dipenuhi. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang baik, tenaga kesehatan perlu memiliki sikap profesional untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebagai bentuk kepedulian terhadap pelayanan kesehatan.

Perilaku profesional adalah perilaku berdasarkan pengetahuan dan keterampilan, dan itu juga mencerminkan standar dan nilai yang dibuktikan dengan cara kita berbicara dan bertindak dan juga penampilan. Bentuk profesionalisme tenaga kesehatan yaitu bekerja dengan rekan kerja baik secara internal maupun profesional, menghormati hak dan perasaan orang lain, mengakui kompetensi budaya sebagai aspek penting dari perilaku profesional, dan tidak terlibat dalam aktivitas profesional apa pun yang secara negatif yang dapat

merusak martabat profesi tenaga kesehatan, mematuhi aturan dan pedoman badan pengawas, tempat kerja atau program pendidikan, mendukung pembelajaran untuk diri sendiri dan orang lain, serta menjaga kerahasiaan(10).

Profesionalisme juga terdapat dalam hadist nabi dari Aisyah r.a. sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يُتَقِّنَهُ (رواه الطبراني والبيهقي)

Artinya : “Dari Aisyah ra. Rasulullah SAW bersabda : Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”. (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).

2. Assurance (jaminan)

Terdapat 4 aspek dari dimensi assurance ini yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah tindakan kesopanan dan kelemahlebutan berupa sikap penerimaan yang memungkinkan seseorang merasa nyaman, dekat dan bersahabat (friendly) penuh senyum keceriaan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlebutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi pasien dan akan berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Berkaitan dalam surah Al – Imran ayat 159 :

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ لِنَتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَطَّاغَ عَلَيْظَ الْقَلْبِ لَا نَفَضُوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَّمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

109

Terjemahnya :

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya” (Q.S. Ali Imran [3] : 159).

Manusia juga harus memiliki etika yg baik dalam berkomunikasi dalam hal ini bersikap lemah lembut sesuai dengan ajaran islam(11).Jika seseorang bersifat kasar terhadap sesama manusia, maka mereka akan menjauh dan merasa tidak nyaman berada disampingnya. Akhirnya target yang ingin dicapai tidak terwujud.

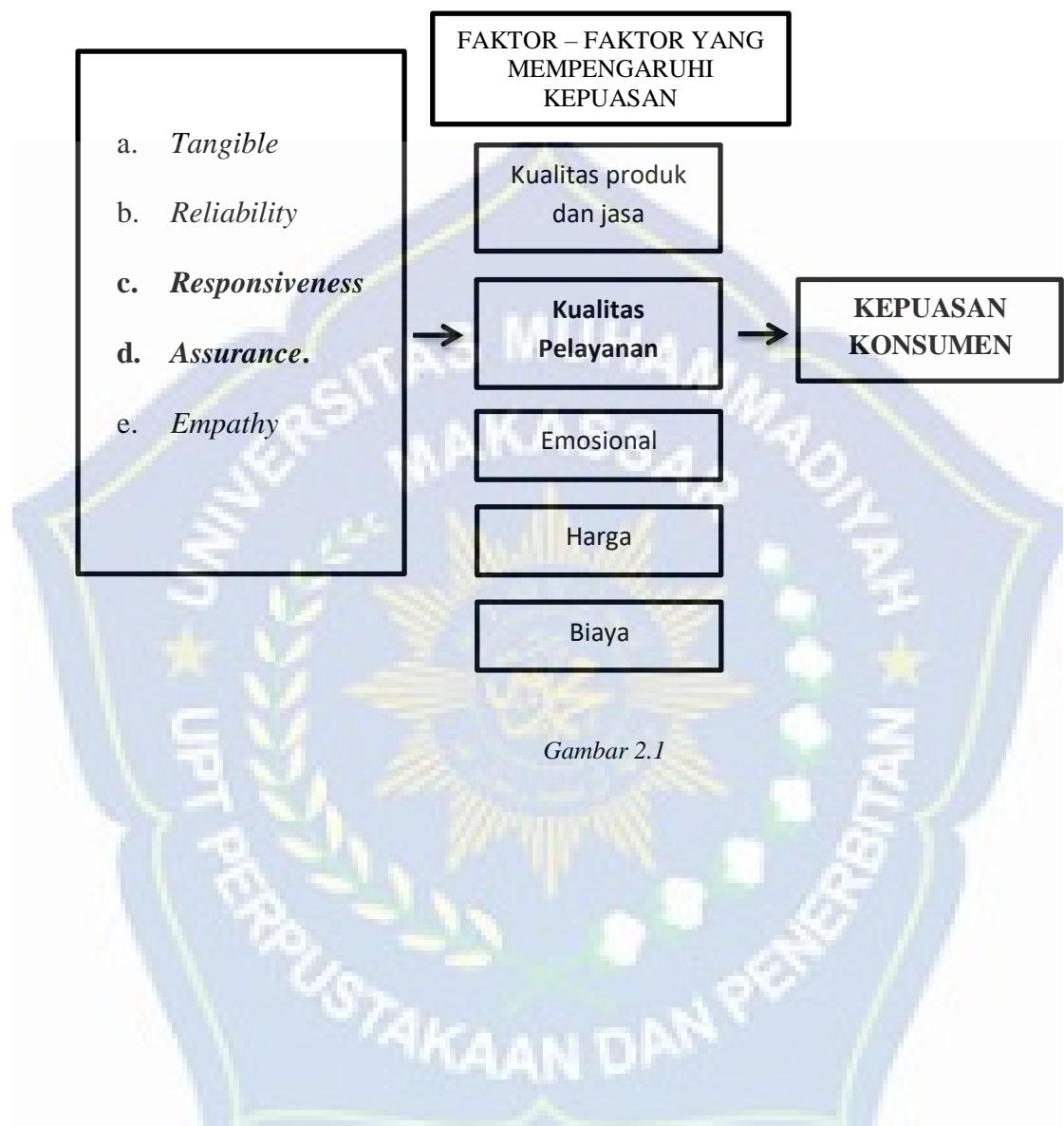
Sikap ramah juga hadir karena suatu pemahaman bahwa senyuman dan wajah berseri adalah bagian daripada ibadah. Sebagaimana disebutkan dalam hadits nabi dari Hasan r.a. Dia berkata Rasulullah SAW bersabda :

وَعَنِ الْحَسَنِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ قَالَ: مِنَ الصَّدَقَةِ أَنْ تُسَلِّمَ عَلَى النَّاسِ، وَأَنْتَ طَلِيقُ الْوِجْهِ

Artinya: “Dari Hasan r.a Dia berkata Rasulullah SAW bersabda : Termasuk ibadah (sedekah adalah engkau mengucapkan salam dengan wajah ceria (tersenyum) kepada orang-orang.” (HR Ibnu Abi Dunya).

Aspek kedua adalah kompetensi. Kompetensi adalah kecakapan individu dalam melayani orang dan menyelesaikan persoalan yang dihadapi. Sebagaimana Rasulullah mampu menunjukkan kompetensinya dalam menyelesaikan konflik dan berbagai persoalan sehingga orang lain merasa pantas memberikan kepercayaan kepadanya. Kredibilitas adalah reputasi yang perolehnya karena kompetensi diri yang secara konsisten mampu ditunjukkan dihadapan publik sehingga publik menganggapnya sangat layak dipercaya. Keamanan adalah ruang kepercayaan yang diberikan oleh pemberi layanan bahwa dirinya sangat mampu menjaga amanah dan kepercayaan karena amanah adalah tanda daripada keimanan. Mereka memahami bahwa manakala amanah lepas maka hilang pulalah nilai dan keimanan yang ada pada dirinya. Sehingga keimanan tanpa amanah adalah ibarat raja tanpa mahkota. Amanah adalah kemuliaan bagi orang yang beriman. Komunikasi Pelayanan adalah ibadah bagi para pekerja dan petugas di lembaga pelayanan.

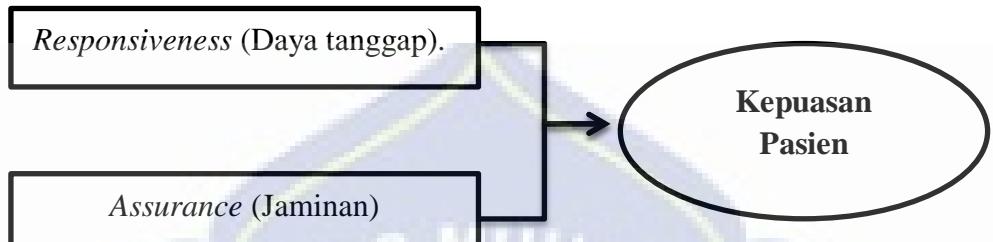
E. KERANGKA TEORI



BAB III

KERANGKA KONSEP

A. KONSEP PEMIKIRAN



Keterangan :



: Variabel Independen



: Variabel Dependen

Gambar 3.1

B. DEFINSI OPERASIONAL

1. *Responsiveness*

- a. Definisi : respon atau kesigapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dengan tanggap.
- b. Alat ukur : Kuesioner
- c. Skala : Ordinal
- d. Hasil ukur :

Sangat Puas (5)

Puas (4)

Cukup Puas (3)

Tidak Puas (2)

Sangat Tidak Puas (1)

2. Assurance

- a. Definisi : pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap pasien.
- b. Alat ukur : Kuesioner
- c. Skala : Ordinal
- d. Hasil ukur :

Sangat Puas	(5)
Puas	(4)
Cukup Puas	(3)
Tidak Puas	(2)
Sangat Tidak Puas	(1)

3. Kepuasan Pasien

- a. Definisi : tingkat perasaan pasien sesudah membandingkan antara apa yang dia terima dan apa yang diharapkan.
 - b. Alat ukur : Kuesioner
 - c. Skala : Ordinal
 - d. Hasil ukur :
- | | |
|-------------------|-----|
| Sangat Puas | (5) |
| Puas | (4) |
| Cukup Puas | (3) |
| Tidak Puas | (2) |
| Sangat Tidak Puas | (1) |

C. HIPOTESIS

1. H_0 : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.
2. H_a : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.



BAB IV

METODE PENELITIAN

A. OBJEK PENELITIAN

Adapun objek penelitian yang akan penulis teliti yaitu seluruh pasien Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan metode *observasional analitik* dengan desain penelitian *cross sectional* yaitu suatu penelitian yang mempelajari korelasi antara paparan atau faktor risiko (independen) dengan akibat atau efek (dependen), dengan pengumpulan data dilakukan bersamaan secara serentak dalam satu waktu antara faktor risiko dengan efeknya (*point time approach*), artinya semua variabel baik variabel independen maupun variabel dependen diobservasi pada waktu yang sama untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* dan *assurance* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

C. WAKTU DAN TEMPAT

Penelitian dilaksanakan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa selama Desember 2022 – Januari 2023.

D. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pasien Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan. Adapun sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf sejumlah 100 Sampel.

Agar sampel yang diperoleh lebih representatif maka, teknik *non probability sampling* dilakukan menggunakan metode *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Adapun kriteria yang dipilih menjadi sampel.

Kriteria inklusi

- Pasien yang kooperatif.
- Pasien berusia ≥ 18 tahun.
- Jika pasien < 18 tahun, maka yang mengisi kuesioner adalah pendamping/keluarga pasien.
- Pasien atau pendamping pasien yang bisa membaca dan menulis.
- Pasien yang memiliki GCS normal (14 – 15).

Kriteria ekslusii

- Pasien yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.
- Pasien yang memiliki gangguan kesadaran

E. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penyusun adalah *total sampling*.

F. TEKNIK PENGUMPULAN DAN PENGELOLAAN DATA

1. Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya(12).

Dalam penelitian ini peneliti kuesioner yang digunakan telah diuji validitas dan realibilitas dan yang digunakan adalah kuesioner/angket tertutup dimana responden hanya memilih jawaban yang disediakan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang sesuatu gejala atau fenomena dalam penelitian. Skala Likert secara umum menggunakan lima penilaian,yaitu :

Sangat Puas	(5)
Puas	(4)
Cukup Puas	(3)
Tidak Puas	(2)
Sangat Tidak Puas	(1)

b. Wawancara

Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka secara langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa narsumber.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan dan pencatatan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

2. Pengelolaan Data

Data yang didapatkan akan dianalisis menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

a. Editing

Editing atau penyuntingan data adalah tahapan dimana data yang sudah dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner disunting kelengkapan jawabannya. Jika pada tahapan penyuntingan ternyata ditemukan ketidaklengkapan dalam pengisian jawaban, maka harus melakukan pengumpulan data ulang.

b. Coding

Coding adalah membuat lembaran kode yang terdiri dari tabel dibuat sesuai dengan data yang diambil dari alat ukur yang digunakan.

c. Data Entry

Data entry adalah mengisi kolom dengan kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.

d. Cleaning Data

Cleaning data adalah pengecekan kembali data yang sudah dientri apakah sudah betul atau ada kesalahan pada saat memasukan data.

G. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Analisis univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan masing – masing variabel tanpa dikaitkan dengan variabel lain.

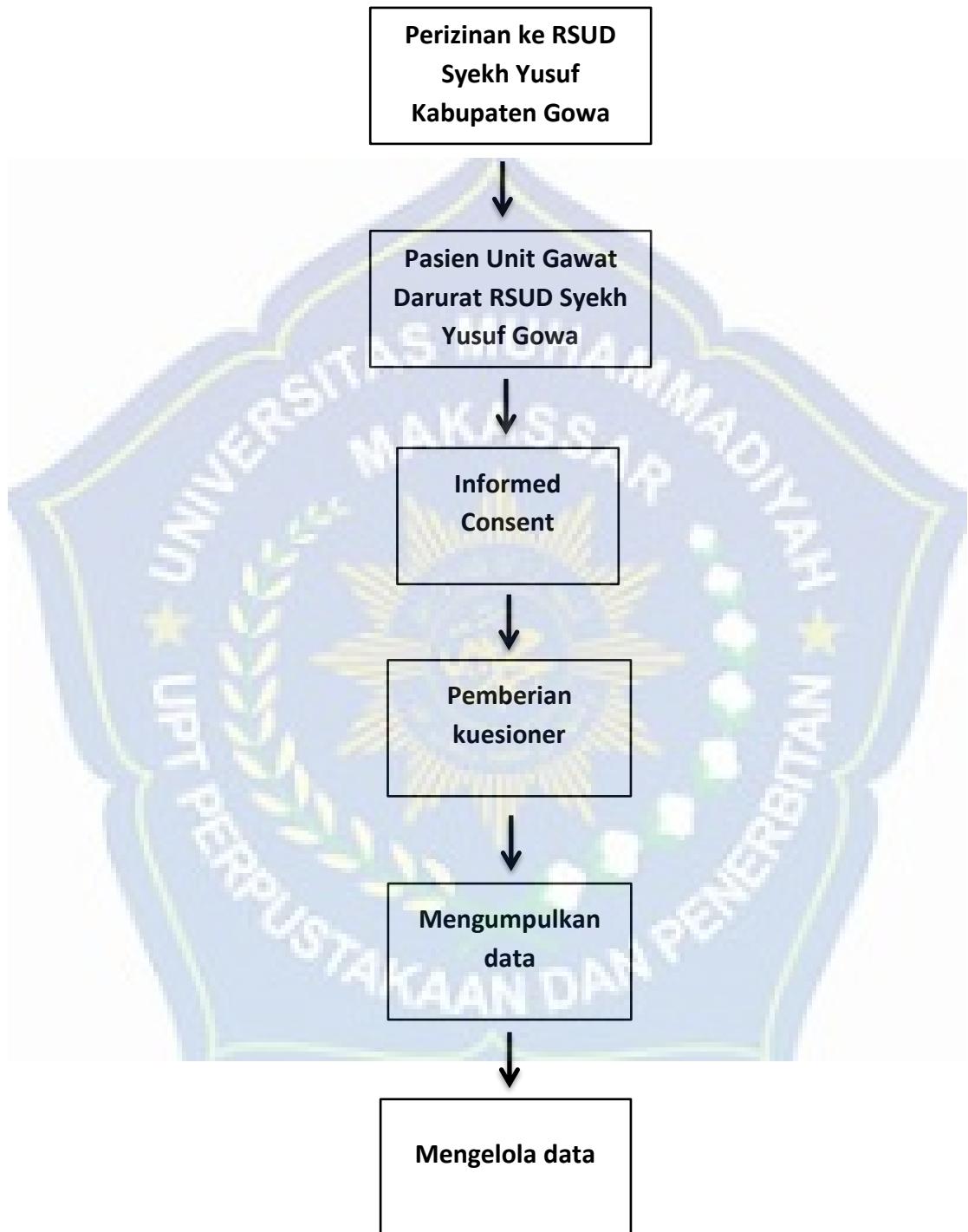
2. Analisis bivariat

Analisis bivariat dilakukan dengan uji *chi-square* untuk melihat hubungan masing - masing variabel bebas dengan variabel terikat.

H. ETIKA PENELITIAN

1. Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu meminta izin kepada instansi yang terkait.
2. Sebelum memberikan persetujuan tertulis, penulis memberikan penjelasan secara lisan.
3. Setiap subjek akan dijamin kerahasiaannya atas informasi yang diberikan.

I. ALUR PENELITIAN



Gambar 4.1

BAB V

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian



Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa di Sungguminasa dibangun sejak tahun 1981, yang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa yang operasionalnya di mulai pada tanggal 1 April 1982. Pada saat itu RSUD Sungguminasa merupakan Rumah Sakit tipe Kelas D, yang secara teknis operasional bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Gowa, serta merupakan rumah sakit rujukan dari beberapa Puskesmas di kabupaten Gowa Propinsi Sulawesi Selatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, merupakan Rumah sakit Klasifikasi B, yang terletak di Ibukota Kabupaten Gowa, ± 500 m² ke Timur dari jalan raya menghubungkan kota-kota yang berada di Sulawesi Selatan ± 10 km dari arah Timur Kota Makassar yang luasnya 4,62 Ha dengan batas-batas :

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Jl. DR,Wahidin Sudirohusodo Sungguminasa.
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Jl. Dahlia Sungguminasa.
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Jl. Perintis AMD Sungguminasa.
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Jl. Kamboja

RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa terletak di Jl. DR.Wahidin Sudirohusodo No.48 Sungguminasa pada Wilayah Kelurahan Batang kaluku Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, dengan kode pos (9211) Telp. 0411-866536 Fax. 0411-840892.

Wilayah Cakupan Rumah Sakit Syekh Yusuf kabupaten Gowa meliputi seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Gowa. Jumlah pasien sebagian besar berasal dari Kecamatan yang terdekat dari 18 (delapan belas) kecamatan dengan radius 10 Km dari pusat kota dan terdapat pula pasien yang berasal dari pinggiran wilayah kota Makassar.

Pada tanggal 28 Desember 2005, Rumah Sakit Umum daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa telah berhasil memperoleh sertifikat Akreditasi dengan predikat lulus BERSYARAT oleh Tim Komite Akreditasi Rumah sakit (KARS) untuk 5 jenis pelayanan yaitu : Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan dan Pelayanan Rekam Medis. Pada tanggal 5 November 2010 RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa mendapatkan Piagam Penghargaan Citra Pelayanan

Prima Tingkat Madya dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Demokrasi Birokrasi.

Dalam perkembangannya, pada tanggal 9 Desember 2011, RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berhasil memperoleh sertifikat **Akreditasi Penuh** Tingkat Lanjutan oleh Tim Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) untuk 12 jenis pelayanan yaitu: Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat darurat, Pelayanan Keperawatan, Pelayanan Rekam Medis, Pelayanan Kamar Operasi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Perinatologi Resiko Tinggi, Pelayanan Pengendalian Penyakit Infeksi, Pelayanan Farmasi, Pelayanan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Dengan perolehan Sertifikat Akreditasi Penuh, maka Rumah Sakit semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa telah mendapatkan kepercayaan masyarakat untuk melayani masalah kesehatan, baik bagi masyarakat di Kabupaten Gowa, maupun masyarakat di Sulawesi Selatan bagian selatan, sebagai fungsi pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk masyarakat di seluruh Indonesia. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien RSUD Syekh Yusuf di dukung oleh fasilitas pelayanan kesehatan, baik sarana maupun prasarana, sumber daya manusia, serta peralatan yang canggih dan mutakhir.

VISI, MISI, DAN TUJUAN

- Visi

“Terwujudnya Rumah Sakit yang Berkualitas dan Berdaya Saing”

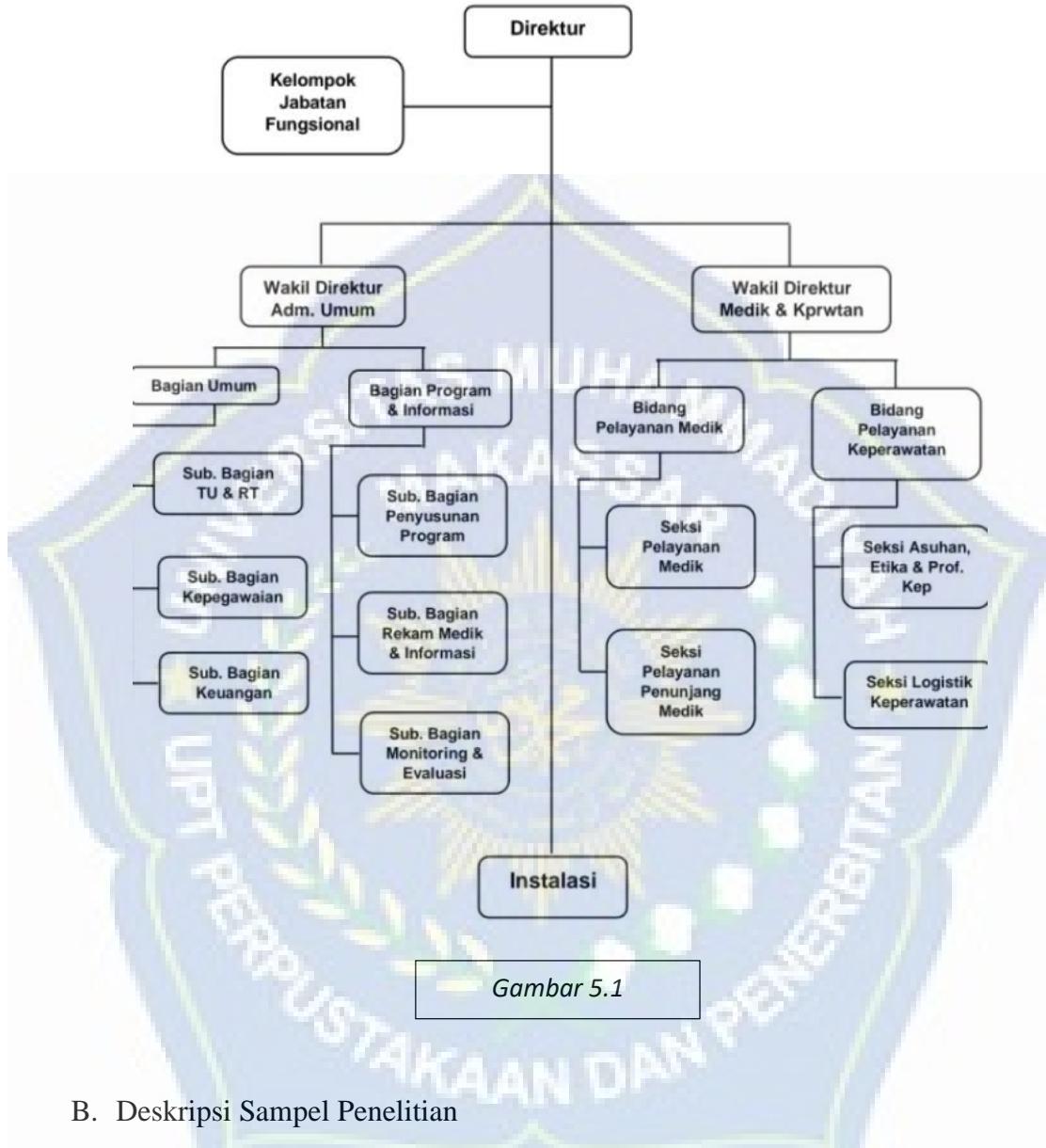
- Misi

- 1) Meningkatkan Pelayanan Kesehatan yang Komprehensif, bermutu yang berorientasi pada Keselamatan pasien.
- 2) Meningkatkan tata kelola administrasi Rumah Sakit yang efektif, efisien dan akuntabel.
- 3) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang humanis dan berdaya saing.
- 4) Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai standar rumah sakit klasifikasi B Pendidikan.

- Tujuan

- 1) Meningkatnya Pelayanan Kesehatan yang Komprehensif, bermutu yang berorientasi pada Keselamatan pasien.
- 2) Meningkatnya tata kelola administrasi Rumah Sakit yang efektif, efisien dan akuntabel.
- 3) Meningkatnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang humanis dan berdaya saing.
- 4) Meningkatnya sarana dan prasarana sesuai standar rumah sakit klasifikasi B Pendidikan.

STRUKTUR ORGANISASI RSUD SYEKH YUSUF GOWA



B. Deskripsi Sampel Penelitian

Pada bab ini akan dideskripsikan hasil penelitian pada 100 responden dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini diaksanakan mulai dari tanggal 2 Desember 2022 sampai 31 Januari Tahun 2023, bertempat di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner

responden. Data diolah menggunakan SPSS 26, analisa data dilakukan menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil penelitian ini kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan deskripsi.

C. Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini untuk mengetahui distribusi penilaian responden terhadap *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi berdasarkan jenis kelamin di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Laki – laki	20	20%
Perempuan	80	80%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah (Output SPSS 26), 2023

Pada tabel 1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan laki - laki sebanyak 20 responden (20%) dan perempuan sebanyak 80 responden (80%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan umur di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Umur	Frekuensi	Persen (%)
<18 Tahun	5	5%
>18 Tahun	95	95%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah (Output SPSS 26),2023

Pada tabel 2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan umur didapatkan dibawah 18 tahun sebanyak 5 responden (5%) dan diatas 18 tahun sebanyak 95 responden (95%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi berdasarkan pendidikan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
SD	13	13%
SLTP	19	19%
SLTA	41	41%
DIPLOMA	10	10%
S1	16	16%
S2	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah (Output SPSS 26),2023

Pada Tabel 3 menunjukkan distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan didapatkan pendidikan SD sebanyak 13 responden (13%), pendidikan SLTP sebanyak 19 responden (19%), pendidikan SLTA sebanyak 41 responden (41%), pendidikan Diploma sebanyak 10 responden (10%), pendidikan S1 sebanyak 16 responden, dan pendidikan S2 sebanyak 1 responden (1%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi berdasarkan pekerjaan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
Pelajar/Mahasiswa	22	22%
Pegawai Negeri/Swasta	21	21%
Buruh	7	7%

Pedagang	8	8%
Tidak Bekerja	25	25%
Lainnya	17	17%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah (Output SPSS 26),2023

Pada Tabel 4 menunjukan distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan didapatkan pelajar/Mahasiswa sebanyak 22 responden (22%), pegawai negeri/swasta sebanyak 21 responden, buruh sebanyak 7 responden (7%), pedagang sebanyak 8 responden (8%), tidak bekerja sebanyak 17 responden (17%), Lainnya sebanyak 17 responden (17%).

Tabel 5. Distribusi Penilaian Responden terhadap *Responsiveness* (Daya Tanggap) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Responsiveness (Daya Tanggap)	n (Jumlah)	Persen (%)
Puas	49	49%
Cukup Puas	29	29%
Tidak Puas	22	22%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah (Output SPSS 26),2023

Pada tabel 5 didapatkan jumlah responden yaitu 100 responden. Diperoleh untuk pasien yang memberikan penilaian puas terhadap *Responsiveness* (Daya Tanggap) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 49 responden (49%),penilaian cukup puas sebanyak 29 responden (29%),penilaian tidak puas sebanyak 22 responden (22%).

Tabel 6. Distribusi Penilaian Responden terhadap Assurance (Jaminan)

tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Assurance (Jaminan)	n (Jumlah)	% (Persen)
Puas	60	60%
Cukup Puas	22	22%
Tidak Puas	18	18%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah (Output SPSS 26),2023

Pada Tabel 6 didapatkan jumlah responden yaitu 100 responden. Diperoleh untuk pasien yang memberikan penilaian puas terhadap Assurance (Jaminan) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 60 responden (60%), yang memberikan penilaian cukup puas yaitu sebanyak 22 responden (22%), dan yang memberikan penilaian tidak puas yaitu sebanyak 18 responden (18%).

Dari kedua variabel *responsiveness* dan *assurance*, yang paling berpengaruh ialah variabel *assurance*. Terlihat dari tabel distribusinya, sebanyak 60 responden yang merasa puas dibandingkan *responsiveness* yang hanya sebanyak 49 responden.

D. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk melihat adanya hubungan antara variabel independent yaitu *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) dengan variabel dependent yaitu Kepuasan Pasien.

Tabel 7. Hubungan antara *Responsiveness* (Daya tanggap) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Responsiveness (Daya Tanggap)	Kepuasan			Nilai 0.000
	Puas	Cukup	Tidak	
	%	puas %	Puas %	
Puas	26(26)	19(19)	4(4)	49 (49.0)
Cukup Puas	7(7)	12(12)	10(10)	29(29)
Tidak Puas	1(1)	6(6)	15(15)	22(22.0)

Sumber : Data Diolah (Output SPSS 26),2023

Berdasarkan tabel 7 diatas, untuk pasien yang memberikan penilaian puas dan merasa puas sebanyak 26 responden (16.7%), yang memberikan penilaian puas dan merasa cukup puas sebanyak 19 responden (18.1%), yang memberikan penilaian puas dan merasa tidak puas sebanyak 4 responden (14.2%), yang memberikan penilaian cukup puas dan merasa puas sebanyak 7 responden (9.9%), yang memberikan penilaian cukup puas dan merasa cukup puas sebanyak 12 responden (10.7%), yang memberikan penilaian cukup puas dan merasa tidak puas sebanyak 10 responden (8.4%), dan yang memberikan penilaian tidak puas dan merasa puas sebanyak 1 responden (7.5%), yang memberikan penilaian tidak puas dan merasa cukup puas sebanyak 6 responden (8.1%), yang memberikan penilaian tidak puas dan merasa tidak puas 15 responden (6.4%). Hasil uji chi-

square didapatkan nilai $p = 0.000$ dimana $p < 0.05$ yang berarti hipotesis alternative diterima.

Tabel 8. Hubungan antara Assurance (Jaminan) tenaga kesehatan

terhadap kepuasan pasien.

Assurance (Jaminan)	Kepuasan			Nilai 0.000
	Puas	Cukup	Tidak	
	%	puas %	Puas %	
Puas	32(32)	23(23)	5(5)	60 (60.0)
Cukup Puas	2(2)	10(10)	10(10)	22(22.0)
Tidak Puas	0(0)	4(4)	14(14)	18(18.0)

Sumber : Data Diolah (Output SPSS 26),2023

Berdasarkan tabel 8 diatas, untuk pasien yang memberikan penilaian puas dan merasa puas sebanyak 32 responden (20.4%), yang memberikan penilaian puas dan merasa cukup puas sebanyak 23 responden (22.2%), yang memberikan penilaian puas dan merasa tidak puas sebanyak 5 responden (17.4%). Sedangkan pasien yang memberikan penilaian cukup puas dan merasa puas sebanyak 2 responden (7.5%), yang memberikan penilaian cukup puas dan merasa cukup puas sebanyak 10 responden (8.1%), yang memberikan penilaian cukup puas dan merasa tidak puas sebanyak 10 responden (6.4%), yang memberikan penilaian tidak puas dan merasa cukup puas sebanyak 4 responden (6.7%), yang memberikan penilaian tidak puas dan merasa tidak puas sebanyak 14 responden

(5.2%). Hasil uji chi-square didapatkan nilai $p = 0.000$ dimana $p < 0.05$ yang berarti hipotesis alternative diterima. Dapat diartikan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan (*assurance*) dengan kepuasan pasien.



BAB VI

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan derajat kesehatan yang optimal, diberikan sesuai standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta memenuhi hak dan tanggung jawab pasien.

Pada dasarnya semua pasien yang masuk ke Unit Gawat darurat itu merupakan prioritas dan harus didahulukan untuk ditangani. Namun, tenaga kesehatan memiliki urutan dari gawat hingga darurat yang harus ditangani. Banyak orang yang masih belum bisa membedakan antara kondisi gawat dan darurat. Ini penting untuk masyarakat ketahui bahwa ada pasien yang harus mendapatkan penanganan segera ke Unit Gawat Darurat. Gawat adalah suatu kondisi keselamatan pasien terancam tetapi tidak membutuhkan penanganan medis segera, sedangkan darurat adalah suatu kondisi pasien membutuhkan penanganan medis cepat setelah sampai di Unit Gawat darurat. Salah satu metode perawatan gawat darurat (PPGD) yang mana mereka mendahulukan pelayanan untuk pasien yang terancam jiwa atau beresiko kecacatan.

A. Hubungan antara *Responsiveness* (Daya tanggap) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis data, indikator pelayanan kepuasan pasien yaitu *responsiveness* (daya tanggap) tenaga kesehatan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dikatakan memuaskan sesuai dengan

harapan pasien, hal ini dibuktikan dengan hasil analisis data yang menunjukkan respon puas terhadap *responsiveness* sebanyak 49 responden dan merasa cukup puas sebanyak 29 responden.

Hasil uji chi-square didapatkan nilai $p = 0.000$ dimana $p < 0.05$ yang berarti hipotesis alternative diterima. Dapat diartikan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Liany Ardiani Bj dan Juni Trisnowati (2019) menyimpulkan bahwa *responsiveness* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien(13). Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Ainun Amalia dan Lia Amalia (2020) yang dilaksanakan di RS jantung dan Pembuluh darah Harapan Kita Jakarta Barat, variabel *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan nilai signifikan 0.010 yang berarti $p < 0.05$ yang menunjukkan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dalam hal meningkatkan kepuasan pasien tenaga kesehatan memberikan usaha semaksimal mungkin agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas. Salah satu mutu pelayanan yaitu *responsiveness* merupakan variabel yang penting dalam hal kepuasan pasien dalam mempertimbangkan akan menggunakan jasa pelayanan fasilitas kesehatan tersebut atau memilih fasilitas kesehatan yang lain(14).

Hasil penelitian berbeda yang dilakukan oleh Nurul Farida (2020)yang dilaksanakan di poli umum Puskesmas Beruntung Raya Kota Banjarmasin. Hasil uji chi square yaitu sebesar 0,291 maka p value $> 0,05$

sehingga Ha ditolak dan H0 diterima berarti tidak ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan tidak adanya hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien karena hubungan dimensi *responsiveness* tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan seperti kecepatan dokter dalam memberikan tindakan medis dan menghadapi keluhan pasien serta tanggapnya dokter dalam memberikan informasi kepada pasien saat dibutuhkan (15).

Hasil observasi menunjukkan bahwa pasien puas terhadap indikator *responsiveness* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dilihat dari ketanggapan tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan secara tepat dan cepat dan melakukan tindakan sesuai prosedur. Tenaga kesehatan yang cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien, cepat menangani keluhan pasien, akan membuat pasien merasa diperhatikan dan dipedulikan. Kepuasan ini juga berasal dari pasien yang merasa diterima atau disambut baik oleh tenaga kesehatan yang mengambil tindakan segera atau cepat untuk membantu menyelesaikan keluhan pasien.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Islam mengajarkan umatnya agar mempunyai sikap profesionalisme yang tinggi. Berdasarkan ayat Al – quran dalam surah Al Insyirah ayat 7 dan HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334, bahwa sikap profesionalisme ini sangat berkaitan dengan pelayanan dan jelas bahwa Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai-nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya.

B. Hubungan antara Assurance (Jaminan) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis data, indikator pelayanan kepuasan pasien yaitu *assurance* (jaminan) tenaga kesehatan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dikatakan memuaskan sesuai dengan harapan pasien, hal ini dibuktikan dengan hasil analisis data yang menunjukkan respon puas terhadap assurance sebanyak 60 responden dan merasa cukup puas sebanyak 22 responden.

Hasil uji chi-square didapatkan nilai $p = 0.000$ dimana $p < 0.05$ yang berarti hipotesis alternative diterima. Dapat diartikan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan (*assurance*) dengan kepuasan pasien.

Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian R Natassia (2020) yang dilaksanakan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang dengan hasil Hal nilai sig $(0,000) < \alpha (0.05)$ artinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima menyimpulkan bahwa *assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien(16). Hal ini juga sejalan dengan penelitian taufik (2019)

bahwa *assurance* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian berbeda yang dilakukan Maulina et al., (2019) yang dilaksanakan di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor dengan hasil uji chi-square memiliki p-value=0,702 yang berarti tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta kesopanan petugas.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pasien puas terhadap indikator *assurance* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dilihat dari sifat sopan dan ramah dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan cukup baik sehingga pasien merasa terjamin dan merasa aman.

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Dalam islam juga Allah SWT memerintahkan unuk bersikap lemah lembut kepada sesama manusia. Penerapan sikap lemah lembut dapat berdampak terjalinnya hubungan yang harmonis dalam kehidupan dan dapat mendatangkan kebaikan dan pahala sesama manusia. Berdasarkan ayat Al – quran Surah Ali – Imran ayat 159 dan HR Tirmidzi bahwa sikap lemah lembut sangat berkaitan dengan pelayanan. Karena sikap lemah lembut merupakan suatu bentuk komunikasi yang baik agar pasien merasa tenang dan percaya terhadap pelayanan tenaga medis. Jika seseorang berkata atau bertindak dengan lemah lembut, maka hati kita pun akan terasa nyaman. Lemah lembut merupakan sifat Allah Subhanahu wa Ta'ala. Sifat ini juga tercermin dalam sosok baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu alaihi wasallam. Sebagai umatnya, sudah sepatutnya pula kaum muslimin meneladannya. Allah memerintahkan hambaNya untuk senantiasa berlemaht lembut kepada siapapun, terutama kepada sesama muslim.

Karena itu, kita harus lemah lembut kepada siapapun. Berlaku santun dan menghindari sikap keras dan kasar. Bagi orang beriman, bukan tempatnya untuk berlaku keras dan kasar. Karena Allah SWT sangat mencintai kelembutan.

BAB VII

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) tenaga kesehatan Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. *Assurance* (Jaminan) tenaga kesehatan Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4. Kedua indikator *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur, tetapi mempunyai keterbatasan, yaitu :

Keterbatasan penelitian menggunakan kuesioner yakni isi dari kuesioner kurang dipahami oleh responden sehingga cara penyampaiannya harus dijelaskan lebih detail dan lebih spesifik.

C. SARAN

Kualitas pelayanan kesehatan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa perlu ditingkatkan terutama *reponsiveness* berupa cepat, tanggap dan tepat dalam memberikan pelayanan pada pasien terkhusus pasien yang membutuhkan respon yang cepat dan tepat saat dalam keadaan darurat dan juga *assurance* berupa sifat ramah, sopan, santun dari tenaga kesehatan agar pasien merasa senang, aman, dan nyaman.

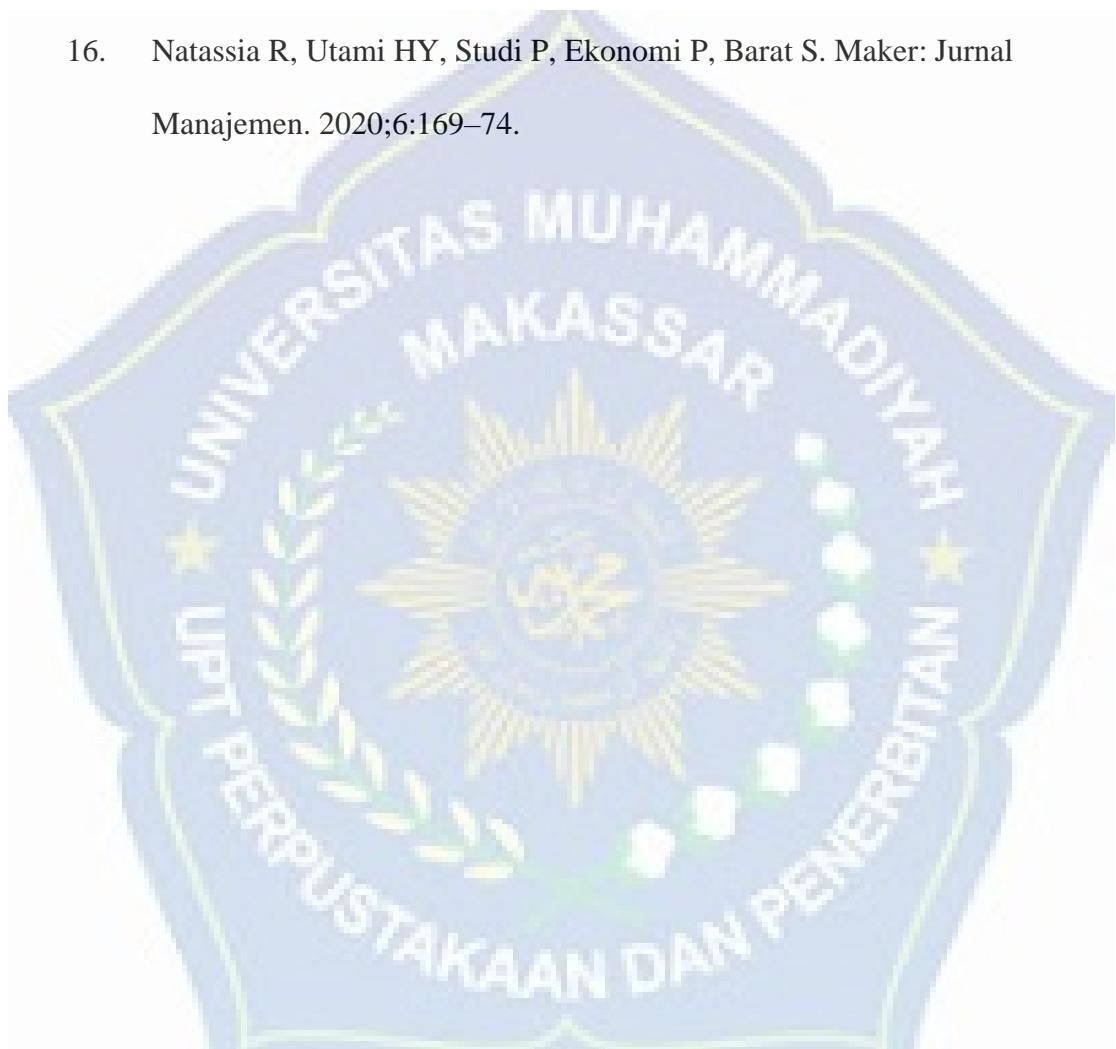


DAFTAR PUSTAKA

1. Listiyono RA. Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *J Kebijak dan Manaj Publik.* 2015;1(1):2–7.
2. Wulandari ARC, Rachmawaty R, Ilkafah I, Erfina E. Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermería Clínica [Internet].* 2021;31:S745–50. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862121001960>
3. Hermawan, Wawan., Budiman, Dedi., Hutagao P. Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *2016;9:65–75.*
4. Riyadin. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung. *J Chem Inf Model.* 2019;53(9):1689–99.
5. Agustina E. Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. *J Literasi Huk.* 2019;274–82.
6. Sinclair S, Beamer K, Hack TF, McClement S, Raffin Bouchal S, Chochinov HM, et al. Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. *Palliat Med.* 2017 May;31(5):437–47.
7. Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.* 1st ed.

- Surabaya: Unitomo Press; 2019.
8. Harefa EIJ. Penerapan sasaran keselamatan pasien di ruang ugd. *Penerapan sasaran Keselam pasien*. 2018;8.
 9. Schwarz P, Body JJ, Cáp J, Hofbauer LC, Farouk M, Gessl A, et al. No Title غذایی مواد شدید پمی. *Eur J Endocrinol* [Internet]. 2014;171(6):727–35.
Available from:
<https://eje.bioscientifica.com/view/journals/eje/171/6/727.xml>
 10. Edwin Tambunan AY. *Jurnal hukum kesehatan indonesia*. *J Huk Kesehat Indones*. 202AD;01(01):1–10.
 11. Muslimah. *Etika Komunikasi Dalam Perspektif Islam*. Sos Budaya. 2016;13.
 12. Prof.DR. Sugiyono. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2013.
 13. Liani Ardiana B JT. Pengaruh Tangles, Responsiveness, Empathy Dalam Pelayanan Terhadapa Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *J Penelit dan Kaji Ilm Fak Ekon Univ Surakarta*. 2019;17(2):2085–215.
 14. Amalia A, Amalia L, Ekonomi F, Unggul UE. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RS JANTUNG DAN PEMBULUH DARAH HARAPAN KITA*. 2020;1.

15. Farida N, Asrinawaty, Anwary AZ. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. J UIK [Internet]. 2020;1(3):1–7. Available from: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3796/>
16. Natassia R, Utami HY, Studi P, Ekonomi P, Barat S. Maker: Jurnal Manajemen. 2020;6:169–74.



Lampiran 1

**Kuesioner Untuk penelitian Pengaruh Responsiveness dan Assurance
Terhadap Pelayanan Kesehatan di UGD RSUD Syekh Yusuf Kabupaten
Gowa**

Bapak / Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, jurusan Pendidikan Dokter, yang sedang menyelesaikan tugas akhir penelitian skripsi ini.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bapak / Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiaannya, oleh karena itu Bapak/Ibu tidak perlu menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak / Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan serta kerjasama Bapak / Ibu, saya ucapan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

MAWADDAH WARAHMAH

PETUNJUK :

Mohon Berikan Tanda Ceklis (✓) Pada Jawaban Yang Bapak / Ibu Pilih.

Jenis Kelamin : :

- () Laki-laki
() Perempuan

Umur : :

- () dibawah 18 tahun
() diatas 18 tahun

Pendidikan akhir yang dimiliki :

- () SD
() SLTP
() SLTA
() DIPLOMA
() S-1
() S-2
() S-3

Pekerjaan saat ini :

- () Pelajar/Mahasiswa
() Pegawai Negeri/Swasta
() Buruh
() Pedagang
() Tidak bekerja
() Lain-lain, sebutkan.....

Keterangan Cara Pengisian :

Berilah tanda (✓) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “KENYATAAN” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom :

1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas

Dan berilah tanda (✓) untuk setiap pernyataan tentang “HARAPAN” terhadap UGD Rumah Sakit berdasarkan pentingkah pernyataan itu bagi Anda :

1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Cukup Penting 4. Penting 5. Sangat Penting

NO	PERNYATAAN	KENYATAAN					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A	TANGIBLES/NYATA										
1	Bangunan UGD RS terlihat indah dan bersih.										
2	UGD RS memiliki ruang yang cukup, nyaman, wc dan air.										
3	Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.										
4	RS memiliki papan petunjuk yang jelas.										
5	Ruangan RS memiliki peralatan yang lengkap.										
B	EMPATHY/EMPATI										
1	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.										
2	Perawat memperhatikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.										
3	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.										
4	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang diderita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.										
5	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.										
C	RELIABILITY/KEANDALAN										
1	Tenaga Medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di-janjikan.										
2	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien.										
3	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.										
4	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.										
5	Tenaga Medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan.										
D	RESPONSIVENESS/KETANGGAPAN										
1	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.										
2	Perawat tanggap melayani pasien.										
3	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik.										
4	Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.										
5	Tenaga Medis melakukan tindakan sesuai prosedur										
E	ASSURANCE/KEPASTIAN										
1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit Bapak / Ibu cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.										
2	Tenaga Medis bersifat cekatan serta menghargai										

	pasien.									
3	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.									
4	Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien.									

	PERNYATAAN	KENYATAAN					HARAPAN				
		KEPUASAN	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	Jasa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Unit Gawat Daurat RSUD Syekh Yusuf Gowa berkualitas										
2	Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf sudah sesuai dengan harapan pasien.										
3	Pasien merasa senang selama menjalani perawatan di Unit Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa										



Lampiran 2

Frequencies

Statistics

Jenis kelamin

N	Valid	100
	Missing	0

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - Laki	20	20.0	20.0	20.0
Perempuan	80	80.0	80.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Umur

N	Valid	100
	Missing	0

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <18 Tahun	5	5.0	5.0	5.0
>18 Tahun	95	95.0	95.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Pendidikan

N	Valid	100
	Missing	0

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	13	13.0	13.0	13.0
	SLTP	19	19.0	19.0	32.0
	SLTA	41	41.0	41.0	73.0
	DIPLOMA	10	10.0	10.0	83.0
	S1	16	16.0	16.0	99.0
	S2	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	100
	Missing	0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	22	22.0	22.0	22.0
	Pegawai	21	21.0	21.0	43.0
	Negeri/Swasta				
	Buruh	7	7.0	7.0	50.0
	Pedagang	8	8.0	8.0	58.0
	Tidak bekerja	25	25.0	25.0	83.0
	Lainnya	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

RESPONSIVENESS

N	Valid	100
	Missing	0

RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	49	49.0	49.0	49.0
	2	29	29.0	29.0	78.0
	3	22	22.0	22.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Statistics

ASSURANCE

N	Valid	100
	Missing	0

ASSURANCE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	60	60.0	60.0
	2	22	22.0	82.0
	3	18	18.0	100.0
Total		100	100.0	100.0

Statistics

KEPUASAN

N	Valid	100
	Missing	0

KEPUASAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	34	34.0	34.0
	2	37	37.0	71.0
	3	29	29.0	100.0
Total		100	100.0	100.0

Crosstabs

Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
RESPONSIVENESS	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
* KEPUASAN						

RESPONSIVENESS * KEPUASAN Crosstabulation

		KEPUASAN			Total	
		1	2	3		
RESPONSIVENESS	1	Count	26	19	4	49
	1	Expected Count	16.7	18.1	14.2	49.0
	2	Count	7	12	10	29
	2	Expected Count	9.9	10.7	8.4	29.0
	3	Count	1	6	15	22
	3	Expected Count	7.5	8.1	6.4	22.0
Total	1	Count	34	37	29	100
	1	Expected Count	34.0	37.0	29.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	31.717 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	34.098	4	.000
Linear-by-Linear Association	29.732	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.38.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ASSURANCE *	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
KEPUASAN						

ASSURANCE * KEPUASAN Crosstabulation

		KEPUASAN			Total	
		1	2	3		
ASSURANCE	1	Count	32	23	5	60
	1	Expected Count	20.4	22.2	17.4	60.0
ASSURANCE	2	Count	2	10	10	22
	2	Expected Count	7.5	8.1	6.4	22.0
ASSURANCE	3	Count	0	4	14	18
	3	Expected Count	6.1	6.7	5.2	18.0
Total	1	Count	34	37	29	100
	1	Expected Count	34.0	37.0	29.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	43.906 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	49.344	4	.000
Linear-by-Linear Association	39.552	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.22.

Lampiran 3



Lampiran 4

REKOMENDASI PENELITIAN

PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
JL. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-887188 Sungguminasa 92111

Surungguminasa, 21 November 2022

Kepada Yth.

Nomor : 503/1280/DPM-PTSP/ PENELITIAN/XI/2022
Lamp. :
Perihal : Rekomendasi Penelitian

RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa
di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 12290/S.01/PTSP/2022 tanggal 21 November 2022 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahan yang tersebut di bawah ini:

Nama : MAWADDAH WARAHMAH
Tempat/Tanggal Lahir : Gowa / 17 Agustus 2001
Nomor Pokok : 105421100719
Jenis Kelamin : Perempuan
Program Studi : SI Pendidikan Dokter
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(SI)
Alamat : Desa Birobo, Kec. Sinjai Timur, Kab. Sinjai

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Dissertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul "**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA.**"

Selama : 21 November 2022 s/d 31 Januari 2023
Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyajui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus mengajukan kepada Bapak Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gowa;
2. Penelitian/Pengambilan Data tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Memastikan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Kepada yang bersangkutan wajib memakai masker;
5. Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi protokol kesehatan pencegahan COVID-19.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

Oltandatangani secara elektronik oleh :

a.n. BUPATI GOWA
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
HINDRA SETIAWAN ABBAH,S.Sos,M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
Nip : 19721026 199301 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
3. Yang bersangkutan;
4. Peringgal

1. Dokumen ini direkamkan sistem SiaranCloud berdasarkan data dari Penobon, tersimpan dalam sistem SiaranCloud, yang
mengalih tampilan jadi file PDF.
2. Dokumen ini telah diendatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE-BSN.

Batal
Sertifikat
Elektronik

Lampiran 5



Nomor : 12290/S.01/PTSP/2022
Lampiran : -
Perihal : Izin penelitian
Kepada Yth.
Bupati Gowa
di-
Tempat
Makassar 90231

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2973/05/C.4-VIII/IX/1443/2022 tanggal 14 September 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : MAWADDAH WARAHMAH
Nomor Pokok : 105421100719
Program Studi : Pendidikan Dokter
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 21 November 2022 s/d 31 Januari 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 21 November 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar
2. Pertinggal

Lampiran 6



Lampiran 7



BAB I Mawaddah Warahmah - 105421100719

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 ojs.serambimekkah.ac.id
Internet Source

2 sarohkuswanti.blogspot.com
Internet Source



4%

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

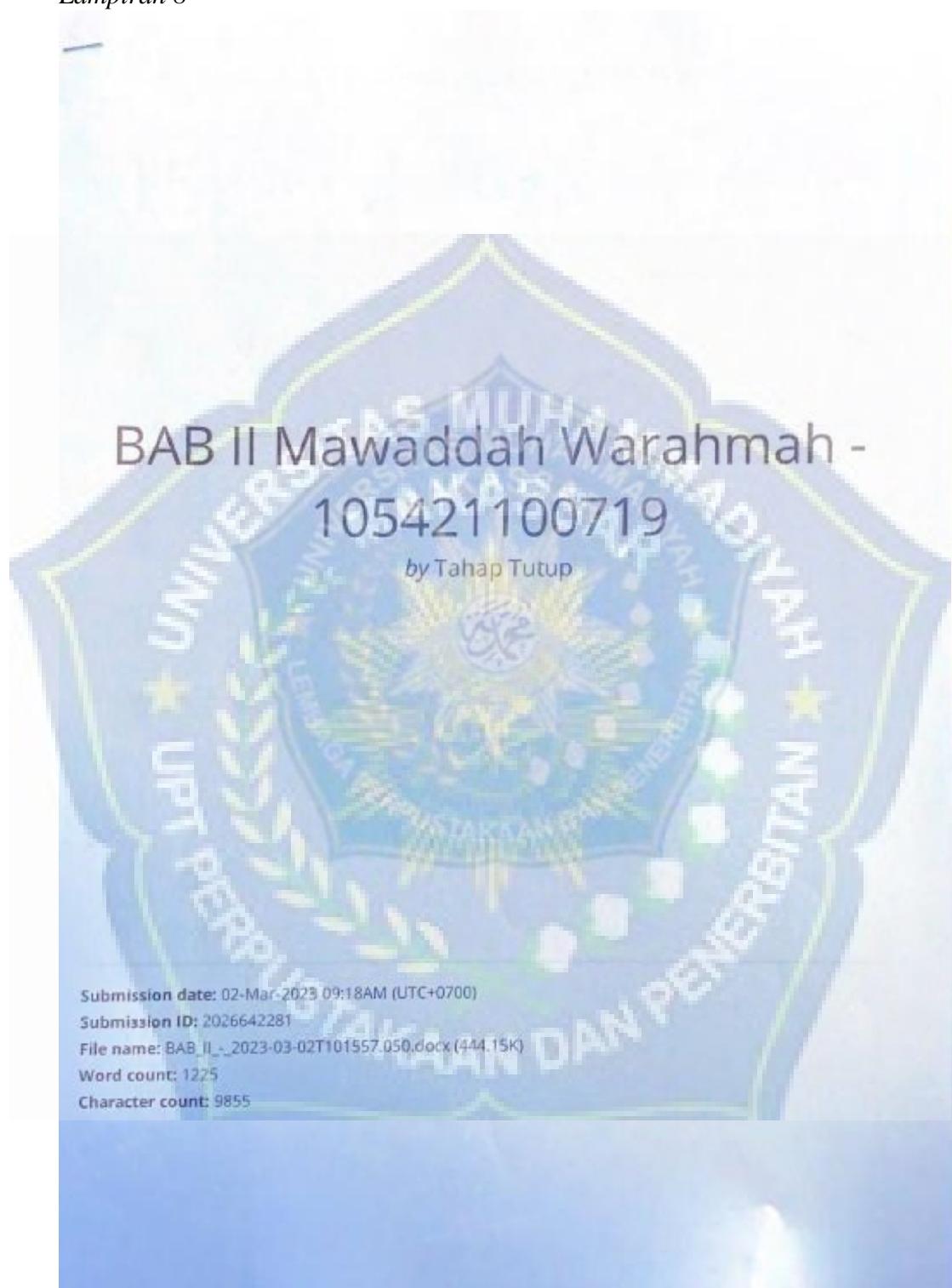
On

Exclude matches

On



Lampiran 8



BAB II Mawaddah Warahmah - 105421100719

ORIGINALITY REPORT



Lampiran 9



BAB III Mawaddah Warahmah - 105421100719

ORIGINALITY REPORT

0 %

SIMILARITY INDEX

0 %

INTERNET SOURCES

0 %

PUBLICATIONS

0 %

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

LULUS

turnitin.com

Exclude quotes

Exclude bibliography

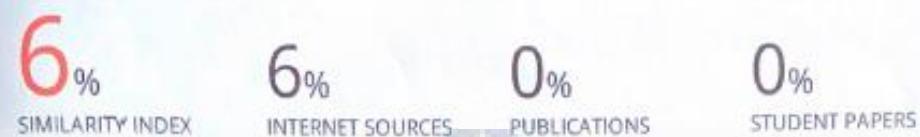


Lampiran 10



BAB IV Mawaddah Warahmah - 105421100719

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	3%
2	docobook.com Internet Source	2%
3	www.scribd.com Internet Source	2%

Exclude quotes Originality report Exclude matches
Exclude bibliography On

Lampiran 11



BAB V Mawaddah Warahmah - 105421100719

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unhas.ac.id Internet Source	5%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%

Exclude quotes
Exclude bibliography

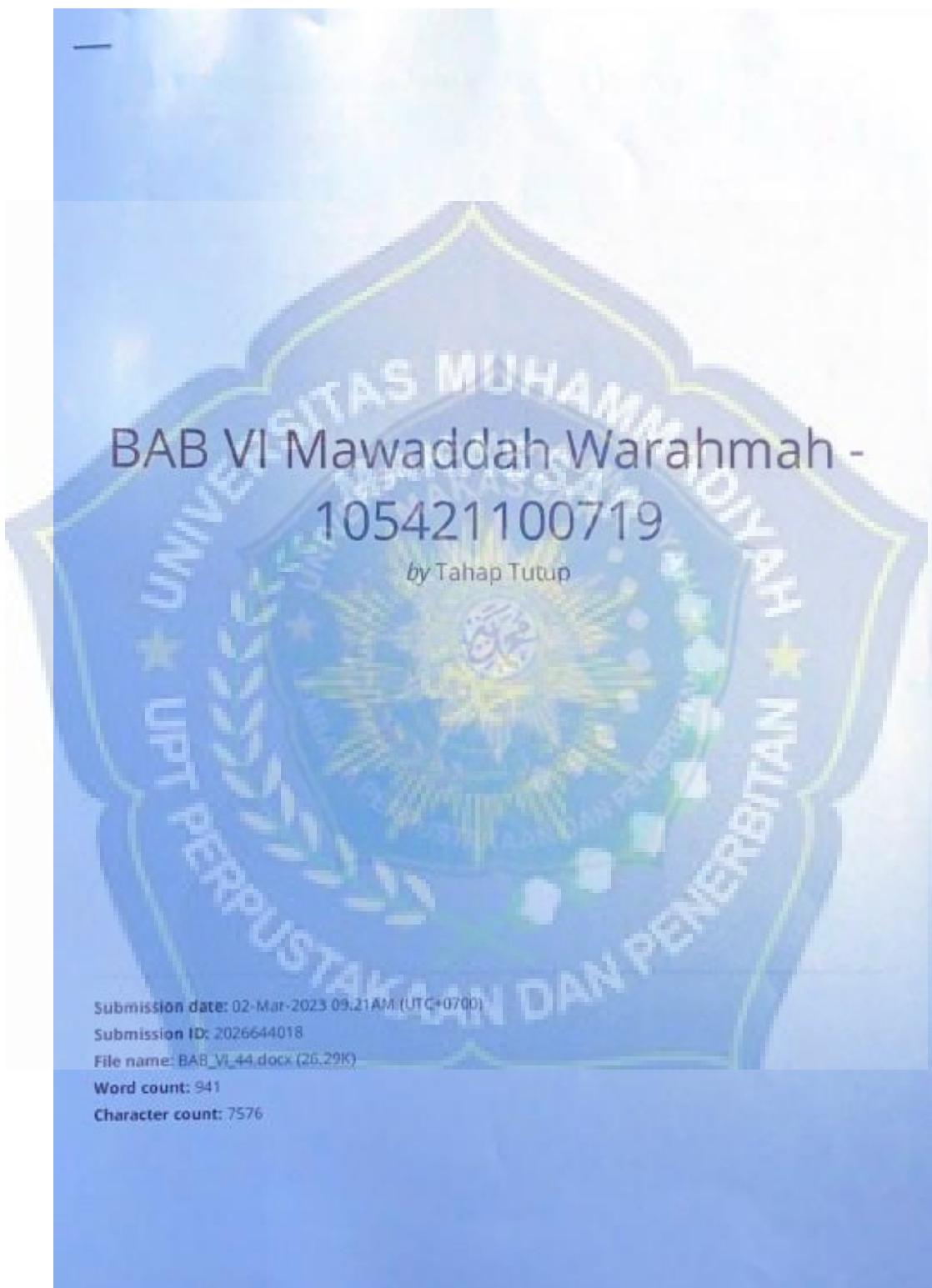
Exclude matches

LULUS

turnitin



Lampiran 12



BAB VI Mawaddah Warahmah - 105421100719

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES:

- 1 Andi Alim, Novagita Tangdilambo, Adam Badwi. "Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)", Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo, 2019

2%

- 2 vdocuments.net

2%

Exclude quotes
Exclude bibliography

Exclude matches



Lampiran 13



BAB VII Mawaddah Warahmah - 105421100719

ORIGINALITY REPORT

5%
SIMILARITY INDEX

5%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 123dok.com
Internet Source



5%

Exclude quotes
Exclude bibliography

On

Exclude matches

20



Lampiran 14
DOKUMENTASI



