DAFTAR PUSTAKA

Aditya Pramana Putra, N. H. dan H. R. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Alimah.R. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Registrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Unit Pendaftaran Puskesmas Sayung I Kabupaten Demak. 83–109.

Citra, P., Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., Pasien, K., Tk, R. S., Cijantung, I. V, Jaya, K., & Manajemen, D. (2022). Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rs Tk. Iv Cijantung Kesdam Jaya Jakarta. Jurnal Ilmiah M-Progress, 12(2), 132–138. https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i2.907

Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim, 23(2), 159. https://doi.org/10.33556/jstm.v23i2.344

Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. (2023). Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan 2023. Website Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. https://dinkes.sumutprov.go.id/halaman/hasil-survey

Geofani, R. F., Masrul, M., & Kasra, K. (2023). Analisis Penyebab Ketidakpuasan Pasien BPJS Poliklinik di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang. Jik Jurnal Ilmu Kesehatan, 7(2), 326. https://doi.org/10.33757/jik.v7i2.874

Kemenkes. (2021). Pedoman dan Standar Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional. In Komisi Etik Penelitian dan Pengembangan Keseheatan Nasional.

Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI. https://peraturan.bpk.go.id/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016

Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Medical Scope Journal, 4(2), 150–160. https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825

Lina, N., & Novianti, S. (2023). Patient Satisfaction During The Covid-19 Pandemic At The Tasikmalaya Regency Chronic Disease Service Facility. Journal Health & Science : Gorontalo Journal Health and Science Community, 7(1). https://doi.org/10.35971/gojhes.v7i1.17370

Maila, I. El. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan,Persepsi dan Respon Time di Puskesmas.

Muhammad Abduh, Tri Alawiyah, Gio Apriansyah, Rusdy AbdullahSirodj, M. W. A.

(2023). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. 3. https://doi.org/https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955

Nabela Putri Mutiarasaria, Hartaty Sarma Sangkotb, AA. Istri Citra Dewiyanic, Endang Sri Dewi d, dan A. W. (2022). Pengaruh Video Animasi Terhadap Pengetahuan Dan Sikap.

Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. Journal of Healthcare Technology and Medicine, 6(2), 1097. https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152

Nurlayla, W., Mahendra, A., & Weny. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Adam Malik Medan Author: Jurnal Riset Indragiri, 1(3), 152–159.

Prastica, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun [Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun]. https://repository.stikes-bhm.ac.id/594/1/1.pdf

Sidik Priadana, M., & Denok Sunarsi, S.Pd., M. M. Ch. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif (Cetakan Pe). Pascal Books.

Rizki Kamalia, Arifah Devi Fitriani, & Mappeaty Nyorong. (2023). Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya. Jurnal Medika Nusantara, 1(1), 55–69. https://doi.org/10.59680/medika.v1i1.299

Romantir, R., Giay, Z., Zainuri, A., Tingginehe, R. M., Studi, P., Ilmu, M., Masyarakat, K., & Kesehatan, F. (2024). the Effect of Health Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction With Bpjs Health Insurance and Non Bpjs Health Insurance At Abepura Jayapura City Hospital. JIIC: Jurnal Intelek Insan Cendikia, 1(7), 2519–2540. https://jicnusantara.com/index.php/jiic

Rombon, L. A. Y., Podung, B. J., & Mamuaja, P. P. (2021). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Papakelan. PIDEMIA: Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA, 2(2), 1–6. https://www.neliti.com/publications/348832/pengaruh-mutu-pelayanan-kesehatan-terhadap-kepuasan-pasien-di-puskesmas-papakela

Sarah Imelda, E. N. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs). Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS), 3(3), 1–43. http://ojs.amik-labuhanbatu.ac.id

Setya Enti Rikomah, Luky Dharmayanti, L. H. L. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) di Puskesmas

Tumbuan Kabupaten Seluma. 10(2). https://jurnal.stikesalfatah.ac.id/index.php/jiphar/article/view/469/pdf

Suciati, G., & Zaman, C. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 11(1), 102. https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444

Sudirman, Riska, Oktarianita, Fini, S. (2023). Manajemen Mutu. In Gunadarma University (Issue 7).

Thusholihah, M. I., Putri, P., & Aji, R. (2025). Peningkatan Kepuasan Klien Melalui Orientasi Pasien Baru Dengan Media Lembar Balik Improving Client Satisfaction through New Patient Orientation using Flipchart Media. 4(April), 44–54.

Ulya, S. F., Sukestiyarno, Y., & Hendikawati, P. (2019). Random Sampling Confidence Interval. UNNES Journal of Mathematics, 7(1), 108–119.

Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhiyah. (2023). Mutu Pelayanan dengan K. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(9), 1708–1714.

Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Rasidin Padang. Human Care Journal, 6(1). https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1135

WHO. (2020). Quality Health Services. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

Yuliani, I. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Spesialis Anak Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah [Uin Suska Riau]. https://repository.uin-suska.ac.id/85447/1/Skripsi Ful Kecuali Bab Iv Indah Yulianti.Pdf

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK BEDAH RS ADAM MALIK MEDAN

TAHUN 2025

Petunjuk :

1. Isilah biodata dengan benar.
2. Bacalah dengan teliti pernyataan dan pilihlah jawaban yang tersedia.
3. Pilihlah jawaban yang menurut anda benar dan sesuai dengan cara memberi tanda centang (√) pada jawaban yang tersedia.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Inisial :

Usia :

Pekerjaan :

Alamat :

Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir :

☐ Tidak Sekolah ☐ SD

☐ SLTP (SMP) ☐ SLTA (SMA)

☐ D3/D4 ☐ S1/S2/S3

A. KUESIONER TENTANG MUTU PELAYANAN

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada kolom di bawah ini.

Keterangan :

Sangat Setuju (SS) : 4

Setuju (S) 3

Kurang Setuju (KS) 2

Tidak Setuju (TS) 1

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SS (4)	S (3)	KS (2)	TS (1)
KEHANDALAN *(Reliability)*					
1.	Petugas di loket pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien dengan benar				
2.	Petugas di poliklinik bedah tampak terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan				
DAYA TANGGAP *(Responsiveness)*					
3.	Petugas di poliklinik bedah memiliki sikap simpatik dan memahami keinginan pasien				
4.	Petugas melayani pasien secara cepat dan akurat				
JAMINAN *(Assurance)*					
5.	Petugas di loket pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan pendaftaran				
6.	Antrian/waktu tunggu di poliklinik bedah terlalu lama				
EMPATI *(Empathy)*					
7.	Petugas di poliklinik bedah *caring* (peduli) dalam memberikan pelayanan				
8.	Petugas memberikan perhatian yang khusus kepada pasien				
BUKTI FISIK *(Tangible)*					

9.	Petugas di loket pendaftaran selalu ada di tempat /waktu pelayanan				
10.	Ruang tunggu di poliklinik bedah bersih dan nyaman				

(Alimah.R, 2020)

B. KUESIONER TENTANG KEPUASAN PASIEN

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada kolom di bawah ini.

Keterangan :

Sangat Puas (SP) 5

Puas (S) 4

Netral (N) 3

Tidak Puas (TS) 2

Sangat Tidak Puas (STP) 1

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)
Kepuasan Terhadap Akses Layanan Kesehatan						
1.	Ruang Poliklinik Bedah mudah diakses					
2.	Waktu tunggu untuk pengambilan obat pasien cepat dan tepat					
3.	Informasi layanan kesehatan mudah diakses melalui berbagai media sosial					
4.	Tersedia layanan konsultasi medis via telepon/online saat dibutuhkan pasien					
Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Kesehatan						
5.	Kualitas pelayanan kesehatan Poliklinik Bedah yang diberikan sangat baik					
6.	Diagnosis dan pengobatan yang diberikan tepat berdasarkan keluhan pasien					
7.	Dokter Poliklinik Spesialis Bedah memberikan hasil pemeriksaan yang akurat dan dapat dipercaya					
8.	Obat-obatan yang diberikan kepada pasien sesuai dan berkualitas					
Kepuasan Terhadap Proses Layanan Kesehatan, Termasuk Hubungan Antar Manusia						

9.	Pemanggilan pasien untuk pelayanan kesehatan dilakukan sesuai urutan nomor antrian					
10.	Tenaga medis (dokter dan perawat) mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian					
11.	Komunikasi antara dokter, perawat dan pasien mudah dipahami serta terjalin dengan baik					
12.	Keluarga/pendamping pasien dilibatkan dalam pengambilan keputusan tentang tindakan pengobatan dan perawatan pasien					
Kepuasan Terhadap Sistem Layanan Kesehatan						
13.	Sistem administrasi dijalankan dengan cepat, tepat, dan akurat (prima)					
14.	Biaya pengobatan dan pelayanan terjangkau dan transparan					
15.	Sistem Pembayaran mudah dan transparan baik menggunakan manual ataupun aplikasi digital					
16.	Fasilitas penunjang Poliklinik Spesialis Bedah (toilet dan ruang tunggu) bersih, aman, nyaman dan memadai					

(Yuliani, 2025)

Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Kementerian Kesehatan
RS Adam Malik

RSUP H. Adam Malik- FK USU

FORMULIR PERSETUJUAN MENGIKUTI PENELITIAN (FORMULIR INFORMED CONSENT)			
Peneliti Utama		: Wandha Mustika Sugiarto	
Pemberi Informasi		: Wandha Mustika Sugiarto	
Penerima Informasi		:	
NO. RM Nama Subyek Tanggal Lahir (Usia) Jenis Kelamin Alamat No. Telp (Hp)		: : : : : :	
JENIS INFORMASI		ISI INFORMASI (diisi dengan bahasa yang dimengerti oleh masyarakat awam)	TANDAI
1	Judul Penelitian	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah RS	

		Adam Malik Medan Tahun 2025	
2	Tujuan penelitian	Untuk mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan Tahun 2025	
3	Cara & Prosedur Penelitian	Peneliti akan memperkenalkan diri Peneliti akan menjelaskan tujuan penelitian secara singkat beserta memberikan informed consent	
4	Jumlah Subyek	44 Orang	
5	Waktu Penelitian	Juni-Juli	
6	Manfaat penelitian termasuk manfaat bagi subyek	Bagi Rumah Sakit (RS Adam Malik Medan) Hasil penelitian ini membantu rumah sakit dalam mengevaluasi dan memperbaiki mutu pelayanan di poliklinik bedah rawat jalan, sehingga dapat lebih meningkatkan kinerja dalam aspek waktu tunggu, komunikasi, dan kenyamanan fasilitas demi kepuasan pasien. Bagi Pasien Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan untuk menyuarakan harapan dan pengalaman mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima. Dengan adanya evaluasi terhadap mutu pelayanan, pasien dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik, cepat, tepat, dan sesuai standar, sehingga kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan rumah sakit dapat meningkat. Bagi Institusi Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan dalam pengembangan kurikulum dan program studi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya wawasan dosen dan mahasiswa dalam memahami penerapan teori mutu pelayanan di dunia nyata.	

		Bagi Peneliti Penelitian ini memberikan pengalaman dan wawasan yang berharga bagi peneliti dalam mengkaji pengaruh antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit. Peneliti selanjutnya Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai dasar untuk pengembangan penelitian lebih lanjut tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien, baik di rumah sakit yang sama atau rumah sakit lain	
7	Risiko & efek samping dalam penelitian	Dalam penelitian ini tidak ada risiko dan efek samping yang terjadi	
8	Ketidak nyamanan subyek penelitian	Dalam penelitian ini, peneliti sangat mengutamakan kenyamanan subyek penelitian (pasien), sehingga tidak ada alternatif penanganan yang akan diberikan peneliti.	
9	Perlindungan Subjek Rentan	Sebelum dilakukan penelitian, peneliti akan mempertimbangkan keadaan setiap subyek sehingga seluruh proses penelitian aman dan terkendali	
10	Kompensasi bila terjadi efek samping	Penelitian ini tidak mengakibatkan risiko yang merugikan subyek penelitian (pasien), sehingga tidak ada kompensasi yang perlu diberikan	
11	Alternatif Penanganan bila ada	Dalam penelitian ini tidak akan mengakibatkan risiko yang membahayakan serta merugikan subyek (pasien) sehingga tidak ada alternatif penanganan yang akan diberikan peneliti.	
12	Penjagaan kerahasiaan Data	Dalam penelitian ini, peneliti bertanggung jawab serta wajib menjaga kerahasiaan data subyek penelitian sehingga tidak ada kebocoran data pasien (subyek)	
13	Biaya Yang ditanggung oleh subyek	Dalam penelitian ini, seluruh biaya akan ditanggung oleh peneliti	

14	Insentif bagi subyek	Dalam penelitian ini tidak ada intensif apapun yang akan diberikan kepada subyek (pasien)	
15	Nama & alamat penelitiserta nomor telepon yang bisa dihubungi	Nama : Wandha Mustika Sugiarto Alamat : Jl. Bunga Ncole Raya, Kemenangan Tani. No HP : 082172465646	

Inisial Subyek : ……

(bila diperlukan dapat ditambahkan gambar prosedur dan alur prosedur)

Setelah mendengarkan penjelasan pada halaman I dan 2 mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh : Wandha Mustika Sugiarto dengan judul : Untuk mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan Tahun 2025 informasi tersebut sudah saya pahami dengan baik.
Dengan menandatangani formulir ini saya menyetujui untuk diikutsertakan dalam penelitian di atas dengan suka rela tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila suatu waktu saya merasa dirugikan dalam bentuk apapun, saya berhak membatalkan persetujuan ini.

---------- ----------

( ) Tanggal

(Wandha Mustika Sugiarto)

Note :

1. **Tanda Tangan saksi/wali diperlukan bila subyek tidak bisa baca tulis, penurunan kesadaran, mengalami gangguan jiwa dan berusia dibawah 18 tahun.**
   Inisial subyek ……
2. **Jika penelitian hanya menggunakan rekam medis silahkan menghapus nama dan tanda tangan subyek**

Lampiran 3 Surat Izin Survey Awal Dari Institusi Poltekkes Kemenkes Medan

Kementerian Kesehatan
Poltekkes Medan
Jalan Jamin Ginting KM. 13,5
Medan, Sumatera Utara 20137
(061) 8368633
https://poltekkes-medan.ac.id

NOTA DINAS

NOMOR : KH.03.01/F.XXII.11/2352.c/2024

Yth. : Direktur Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan
Dari : Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan
Hal : Izin Survey Awal
Tanggal : 19 Desember 2024

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Program pembelajaran Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes medan bahwa Mahasiswa Tkt. IV TA. 2024 – 2025 diwajibkan menyusun Skripsi di bidang keperawatan, maka untuk keperluan hal tersebut kami mohon Izin Survey Awal di instansi anda pimpin untuk Mahasiswa tersebut di bawah ini :

No.	Nama	NIM	Judul
1.	Wandha Mustika Sugiarto	P07520221101	Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik RSUP H. Adam Malik Medan Tahun 2025

Demikian disampaikan pada bapak/ibu pimpinan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Keperawatan

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN

Dr.Amira Permata Sari Tarigan, S.Kep,Ns, M.Kes
NIP. 197703162002122001

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasikeaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF.

Lampiran 4 Surat Balasan Survey Awal dari RS Adam Malik

Kementerian Kesehatan
RS Adam Malik
Jalan Bunga Lau Nomor 17
Medan, 20136
(061) 8363000
https://rsham.co.id

Nomor : DP.04.03/D.XXVIII/9615/2024 27 Desember 2024
Hal : Izin Survei Awal

Yth. Ketua Jurusan Keperawatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes
Medan

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : KH.03.01/F.XXII.11/2352.c/2024 tanggal 19 Desember 2024 perihal Izin Survey Awal Penelitian Mahasiswa Program Studi (S-I) Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan an :

Nama	:	**Wandha Mustika Sugiarto**
N I M	:	**P07520221101**
Judul	:	**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik RSUP H. Adam Malik Medan Tahun 2025**

Maka dengan ini disampaikan Izin Pelaksanaan Survei Awal dimaksud, proses selanjutnya peneliti dapat menghubungi Asisten Manajer Penelitian dan PPTK RSUP H. Adam Malik, Gedung Administrasi Lantai 2 dengan *Contact Person* drg. Linda TH Marpaung, M.Kes No. HP. 0811604769.

Demikian kami sampaikan, atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

Direktur Utama

dr. Zainal Safri, M.Ked (PD), Sp.PD-KKV, Sp.JP (K)

Tembusan:
1. Peneliti

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keasilan tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data Survey Awal Ke Rekam Medik Rumah Sakit

Kementerian Kesehatan
RS Adam Malik
Jalan Bunga Lau Nomor 17
Medan, 20136
(061) 8363000
https://rsham.co.id

NOTA DINAS

NOMOR : DP.04.03/D.XXVIII.2.2.3/17/2025

Yth. : Kepala Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik Medan
Dari : Manajer Penelitian
Hal : Izin Survey Awal
Tanggal : 9 Januari 2025

Meneruskan surat Direktur Utama RS Adam Malik Medan Nomor : DP.04.03/D.XXVIII/9615/2024, tanggal 27 Desember 2024, perihal: Izin Survei Awal, maka bersama ini kami hadapkan Peneliti tersebut untuk dibantu dalam pelaksanaannya. Adapun nama Peneliti yang akan melaksanakan Survei Awal adalah sebagai berikut :

Nama	:	Wandha Mustika Sugiarto
N I M	:	P07520221101
Prodi/Institusi	:	Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes
Judul	:	Penganuh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik RSUP H. Adam Malik Medan Tahun 2025

Perlu kami informasikan surat Izin Pengambilan Data Awal ini berlaku selama 2 (dua) minggu sejak tanggal surat dikeluarkan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih

Menyetujui:
Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian

dr. Faisal Habib, Sp.JP (K) FIHA

dr. M. PAHALA HANAFI HARAHAP, SpTHT-KL

Tembusan:
1.Peneliti

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 6 Surat *Ethical Clearance*

Kementerian Kesehatan
Poltekkes Medan
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Jalan Jamin Ginting KM. 13,5
Medan, Sumatera Utara 20137
(061) 8368633
https://poltekkes-medan.ac.id

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No.01.26.1324/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2025

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

Peneliti utama : Wandha Mustika Sugiarto
Principal In Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Medan
Name of the Institution

Dengan judul:
Title
"Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Adam Malik Medan Tahun 2025"

"The Effect of Health Service Quality on the Satisfaction Level of Outpatients at the Surgical Polyclinic of Adam Malik Hospital Medan in 2025"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Concent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 25 Juni 2025 sampai dengan tanggal 25 Juni 2026.

This declaration of ethics applies during the period June 25, 2025 until June 25, 2026.

June 25, 2025
Chairperson,

Dr. Lestari Rahmah, MKT

00366/EE/2025/0159231271

Dipindai dengan CamScanner

7 STANDAR

NOMOR PROTOKOL : 01592312711111220250521005 34

	7-STANDAR KELAIKAN ETIK PENELITIAN	SEKRETARIS
1	**Nilai Sosial / Klinis** *Penelitian ini memenuhi standar Nilai Sosial/ Klinis,minimal terdapat satu diantara 7 (tujuh) nilai berikut ini :*	Ya
1.1	Terdapat Novelty (kebaruan). Dalam penelitian ini terdapat nilai kebaruan, yaitu terdapat minimal satu dari 3 sifat berikut :	Ya
	a. Potensi menghasilkan informasi yang validsesuai dengan tujuan yang dinyatakan dalam protokol penelitian.	Ya
	b. Memiliki relevansi bermakna dengan masalah kesehatan	Tidak
	c. Memiliki kontribusi terhadap suatu penciptaan/ kebermanfaatan dalam melakukan evaluasi intervensi kebijakan, atau sebagai bagian dari pelaksanaan kegiatan yang mempromosikan kesehatan individu atau masyarakat	Tidak
1.2	Sebagai upaya mendesiminasikan hasil	Ya
1.3	Relevansinya bermanfaat dengan masalah kesehatan	Ya
1.4	Memberikan kontribusi promosi kesehatan	Tidak
1.5	Menghasilkan alternatif cara mengatasi masalah	Ya
1.6	Menghasilkan data & informasi yang dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan klinis/sosial	Ya
1.7	Terdapat uraian tentang penelitian lanjutan yang dapat dilakukan dari hasil penelitian yang sekarang	Ya
2	**Nilai Ilmiah** *Penelitian ini memenuhi standar nilai ilmiah*	Ya
2.1.1	Disain penelitian mengikuti kaidah ilmiah, yang menjelaskan secara rinci meliputi :	Ya
	a. Desain penelitian; *Terdapat deskipsi detil tentang desain penelitian, untuk berbagai jenis penelitian.* *1) Bila berupa kuesioner, terdapat uraian mengenai tatacara kuesioner, kartu buku harian dan bahan lain yang relevan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian* *2) Bila penelitian klinis dan atau ujicoba klinis, deskripsi harus meliputi apakah kelompok intervensi ditentukan secara non-random, random, (termasuk bagaimana metodenya), dan apakah blinded (single/double) atau terbuka (open-label)*	Ya
	b. Tempat dan waktu penelitian	Ya
	c. Jenis sampel, besar sampel, kriteria inklusi dan eksklusi; teknik sampling *Terdapat uraian tentang jumlah subjek yang dibutuhkan sesuai tujuan penelitian dan bagaimana penentuannya secara statistik (tergantung relevansi)*	Ya
	d. Variabel penelitian dan definisi operasional;	Ya
	e. Instrument penelitian/alat untuk mengambil data/bahan penelitian ;	Ya
	i. Rencana analisis data, jaminan kualitas pengumpulan, penyimpanan dan analisis data	Ya

Dipindai dengan CamScanner

	7-STANDAR KELAIKAN ETIK PENELITIAN	SEKRETARIS
3	**Pemerataan Beban dan Manfaat** *Pemerataan beban dan manfaat mengharuskan peserta/ subjek diambil dari kualifikasi populasi di wilayah geografis di mana hasilnya dapat diterapkan.Protokol suatu penelitian mencerminkan adanya perhatian atas minimal satu diantara butir-butir di bawah ini:*	Ya
3.2	Rekrutmen subjek dilakukan berdasarkan pertimbangan ilmiah, dan tidak berdasarkan status sosial ekonomi, atau karena mudahnya subjek dimanipulasi atau dipengaruhi untuk mempermudah proses maupun pencapaian tujuan penelitian. Bila pemilihan berdasarkan pada sosial ekonomi, harus atas dasar pertimbangan etik dan ilmiah *- Terdapat rincian kriteria subjek dan alasan penentuan yang tidak masuk kriteria dari kelompok kelompok berdasarkan umur, sex, faktor sosial atau ekonomi, atau alasan alasan lainnya*	Ya
4	**Potensi Manfaat dan Resiko** *Risiko kepada subjek seminimal mungkin dengan keseimbangan memadai/tepat dalam kaitannya dengan prospek potensial manfaat terhadap individu, nilai sosial dan ilmiah suatu penelitian.* • *menyiratkan ketidaknyamanan, atau beban yang merugikan mulai dari yang amat kecil dan hampir pasti terjadi.* • *potensi subjek mengalami kerugian fisik, psikis, sosial, material* • *kerugian yang besar dan atau bermakna.* • *risiko kematian sangat tinggi, belum/tidak adanya perawatan yang efektif*	Ya
4.1	Terdapat uraian potensi manfaat penelitian yang lebih besar bagi individu/subjek	Ya
5	**Bujukan/ Eksploitasi/ Inducement (undue)**	Ya
5.1	Terdapat penjelasan tentang insentif bagi subjek, dapat berupa material seperti uang, hadiah, layanan gratis jika diperlukan, atau lainnya, berupa non material: uraian mengenai kompensasi atau penggantian yang akan diberikan (dalam hal waktu, perjalanan, hari-hari yang hilang dari pekerjaan, dll)	Ya
6	**Rahasia dan Privacy**	Ya
6.4	Peneliti menjaga kerahasiaan temuan tersebut, jika terpaksa maka peneliti membukan rahasia setelah menjelaskan kepada subjek ttg keharusannya peneliti menjaga rahasia dan seberapa besar peneliti telah melakukan pelanggaran atas prinsip ini, dengan membuka rahasia tersebut	Ya
	a. Terdapat penjelasan bagaimana peneliti menjaga privacy dan kerahasiaan subjek sejak rekruitmen hingga penelitian selesai, bahkan jika terjadi pembatalan subjek karena subjek tidak memenuhi syarat sbg sampel	Ya
7	**Informed Consent** *Penelitian ini dilengkapi dengan Persetujuan Setelah Penjelasan (PSP/Informed Consent-IC), merujuk pada 35 butir IC secara lengkap,termasuk uraian seperti berikut ini*	Ya

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

Kementerian Kesehatan
Poltekkes Medan
Jalan Jamin Ginting KM. 13,5
Medan, Sumatera Utara 20137
(061) 8368633
https://poltekkes-medan.ac.id

NOTA DINAS

NOMOR : KH.03.01/F.XXII.11/6321/2025

Yth. : Direktur Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan
Dari : Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan
Hal : Izin Penelitian
Tanggal : 19 Mei 2025

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Program pembelajaran Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes medan bahwa Mahasiswa Tkt. IV TA. 2024 – 2025 diwajibkan menyusun Skripsi di bidang keperawatan, maka untuk keperluan hal tersebut kami mohon Izin Penelitian di instansi anda pimpin untuk Mahasiswa tersebut di bawah ini :

No.	Nama	NIM	Judul
1.	Wandha Mustika Sugiarto	P07520221101	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan Tahun 2025

Demikian disampaikan pada bapak/ibu pimpinan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Keperawatan

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN

Dr.Anggia Permata Sari Tarigan, S.Kep,Ns, M.Kes
NIP. 197703162002122001

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasikeaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF.

Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian Dari RS Adam Malik

Kementerian Kesehatan
RS Adam Malik

Jalan Bunga Lau Nomor 17
Medan, 20136
(061) 8363000
https://rsham.co.id

NOTA DINAS

NOMOR : DP.04.03/D.XXVIII.2.2.3/957/2025

Yth. : Kepala Instalasi Rawat Jalan RSUP H. Adam Malik Medan
Dari : Manajer Penelitian
Hal : Izin Pengambilan Data
Tanggal : 30 Juni 2025

Meneruskan surat Direktur Utama RSUP H. Adam Malik Medan Nomor : DP.04.03/D.XXVIII.2.2.3/938/2025, tanggal 30 Juni 2025, perihal: Izin Penelitian, maka bersama ini kami harapkan Peneliti tersebut untuk dibantu dalam pelaksanaannya. Adapun nama Peneliti yang akan melaksanakan Penelitian adalah sebagai berikut :

N a m a	: Wandha Mustika Sugiarto
NIM	: P07520221101
Institusi/Dept	: Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan
J u d u l	: Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan Tahun 2025

Surat Izin Pengambilan Data ini berlaku sampai dengan penelitian ini selesai dilaksanakan, perlu kami informasikan bahwa peneliti harus memberikan laporan hasil penelitian berupa PDF ke Tim Kerja Penelitian dan melaporkan ke Tim Kerja Penelitian hasil penelitian yang telah dipublikasikan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Menyetujui:
Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian

dr. Faisal Habib, Sp.JP(K) FIHA

dr. M. PAHALA HANAFI HARAHAP, SpTHT-KL

Tembusan:
1. Peneliti

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF.

Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Kebagian Rawat Jalan

Kementerian Kesehatan
RS Adam Malik
Jalan Bunga Lau Nomor 17
Medan, 20136
(061) 8363000
https://rsham.co.id

Nomor : DP.04.03/D.XXVIII.2.2.3/938/2025 30 Juni 2025
Hal : Izin Penelitian

Yth. Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : KH.03.01/F.XXII.11/832.b/2025 tanggal 19 Mei 2025 perihal Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa Prodi Ners Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan a.n :

Nama	:	**Wandha Mustika Sugiarto**
N I M	:	**P07520221101**
Judul	:	**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan Tahun 2025**

Maka dengan ini kami sampaikan izin penelitian sesuai yang dimaksud dengan persyaratan untuk melaksanakan Penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Penelitian sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku di RSUP H.Adam Malik dan harus mengutamakan kenyamanan dan keselamatan pasien.
2. Hasil Penelitian yang telah di publikasi dilaporkan ke RSUP H. Adam Malik Cq. Tim Kerja Penelitian dengan melampirkan bukti publikasi.
3. Hasil Penelitian yang di publikasi menggunakan nama afiliasi sebagai berikut :
   - Publikasi Nasional : RS Adam Malik
   - Publikasi Internasional : Adam Malik Hospital

Proses selanjutnya peneliti dapat menghubungi Asisten Manajer Penelitian, Pengembangan dan PTK RSUP H. Adam Malik, Gedung Administrasi Lantai 2 dengan *Contact Person* drg. Linda TH Marpaung, M.Kes No. HP. 0811604769.

Demikian kami sampaikan, atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

Direktur Utama

dr. Zainal Safri, M.Ked (PD), Sp.PD-KKV, Sp.JP (K)

Tembusan:
1. Peneliti

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF.

Lampiran 10 Leaflet Panduan Praktis Layanan Pasien Rawat Jalan





Lampiran 11 Master Tabel

KUESIOENER KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Nama Responden	Kelompok	Kode	Usia	Kode Usia	JK	Kode JK	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode
1	Ny. S	Intervensi	1	42	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
2	Tn. R	Intervensi	1	50	3	Laki-laki	1	SLTA	4	Wiraswasta	3
3	Ny. M	Intervensi	1	38	3	Perempuan	2	S1	6	PNS/Pensiunan	4
4	Ny. A	Intervensi	1	23	1	Perempuan		SLTP	3	Ibu Rumah Tangga	1
5	Ny. S	Intervensi	1	26	2	Perempuan	2	SLTA	4	Wiraswasta	3
6	Tn. D	Intervensi	1	46	3	Laki-laki	1	SLTP	3	Buruh	2
7	Ny. L	Intervensi	1	54	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
8	Tn. T	Intervensi	1	60	3	Laki-laki	1	S1	6	Wiraswasta	3
9	Ny. E	Intervensi	1	29	2	Perempuan	2	D3	5	PNS/Pensiunan	4
10	Ny. B	Intervensi	1	22	1	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
11	Ny. S	Intervensi	1	36	3	Perempuan	2	SLTP	3	Buruh	2
12	Ny. J	Intervensi	1	47	3	Perempuan	2	Tidak Sekolah	1	Ibu Rumah Tangga	1
13	Ny. F	Intervensi	1	45	3	Perempuan	2	SLTA	4	Wiraswasta	3
14	Tn. H	Intervensi	1	52	3	Laki-laki	1	SLTA	4	Buruh	2

15	Ny. K	Intervensi	1	37	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
16	Ny. M	Intervensi	1	41	3	Perempuan	2	S1	6	PNS/Pensiunan	4
17	Tn. A	Intervensi	1	49	3	Laki-laki	1	SLTA	4	Wiraswasta	3
18	Ny. C	Intervensi	1	39	3	Perempuan	2	SLTP	3	Ibu Rumah Tangga	1
19	Ny. S	Intervensi	1	55	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
20	Ny. D	Intervensi	1	43	3	Perempuan	2	S1	6	Wiraswasta	3
21	Tn. I	Intervensi	1	48	3	Laki-laki	1	D3	5	PNS/Pensiunan	4
22	Ny. N	Intervensi	1	42	3	Perempuan	2	SLTA	4	Lainnya	5
23	Ny. G	Kontrol	2	45	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
24	Tn. C	Kontrol	2	55	3	Laki-laki	1	SLTP	3	Wiraswasta	3
25	Ny. S	Kontrol	2	23	1	Perempuan	2	SLTP	3	Ibu Rumah Tangga	1
26	Ny. H	Kontrol	2	41	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
27	Tn. D	Kontrol	2	36	3	Laki-laki	1	S1	6	Lainnya	5
28	Ny. K	Kontrol	2	39	3	Perempuan	2	SLTP	3	Ibu Rumah Tangga	1
29	Ny. L	Kontrol	2	30	2	Perempuan	2	S1	6	Wiraswasta	3
30	Ny. B	Kontrol	2	48	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
31	Ny. N	Kontrol	2	46	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
32	Ny. A	Kontrol	2	50	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
33	Ny. J	Kontrol	2	42	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
34	Tn. E	Kontrol	2	26	2	Laki-laki	1	SLTA	4	Wiraswasta	3
35	Ny. F	Kontrol	2	44	3	Perempuan	2	Tidak Sekolah	1	Ibu Rumah Tangga	1

36	Ny. C	Kontrol	2	38	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
37	Ny. M	Kontrol	2	58	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
38	Tn. B	Kontrol	2	25	1	Laki-laki	1	SLTP	3	Lainnya	5
39	Ny. E	Kontrol	2	52	3	Perempuan	2	S1	6	Ibu Rumah Tangga	1
40	Ny. H	Kontrol	2	40	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
41	Ny. D	Kontrol	2	45	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
42	Ny. L	Kontrol	2	49	3	Perempuan		SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
43	Ny. K	Kontrol	2	56	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1
44	Ny. G	Kontrol	2	60	3	Perempuan	2	SLTA	4	Ibu Rumah Tangga	1

KUESIONER PRE TEST POST & TEST MUTU PELAYANAN

Usia

18-25 Tahun

26-35 Tahun

>35 Tahun

Kelompok

Intervensi

Kontrol

Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir

Tidak Sekolah

SD

SLTP (SMP)

SLTA (SMA/SMK)

D3

S1/S2/S3

Pekerjaan

Ibu Rumah Tangga

Petani/Nelayan/Buruh

Wiraswasta

Pensiunan/PNS

Lainnya

Responden	Kelompok	Kode Kelompok	KUESIONER MUTU PELAYANAN																									
			PRE TEST													POST TEST													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jlh	Persen (%)	Kode %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jlh	Persen (%)	Kode %
R1	Intervensi	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24	54,55	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	35	65,91	3
R2	Intervensi	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	1	17	38,64	2	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	29	65,91	3
R3	Intervensi	1	2	4	4	4	2	3	2	3	2	2	28	63,64	3	2	3	4	4	2	4	2	2	2	4	29	65,91	3
R4	Intervensi	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	18	40,91	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38	86,36	4
R5	Intervensi	1	3	2	3	3	1	3	3	3	1	1	23	52,27	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	86,36	4
R6	Intervensi	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	63,64	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37	84,09	4
R7	Intervensi	1	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	27	61,36	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	86,36	4
R8	Intervensi	1	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	27	61,36	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	2	29	65,91	3
R9	Intervensi	1	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	30	68,18	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	86,36	4
R10	Intervensi	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	18	40,91	2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	33	75,00	4
R11	Intervensi	1	3	4	4	3	4	2	2	2	2	3	29	65,91	3	2	4	3	2	2	2	3	4	4	2	28	63,64	3
R12	Intervensi	1	3	4	4	2	4	2	2	2	3	2	28	63,64	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	30	68,18	3
R13	Intervensi	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	17	38,64	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35	79,55	4
R14	Intervensi	1	4	3	3	3	2	2	4	2	3	2	28	63,64	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	35	79,55	4

R15	Intervensi	1	2	3	4	4	4	2	2	2	4	2	29	65,91	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	30	68,18	3
R16	Intervensi	1	1	3	2	1	3	1	1	2	3	1	18	40,91	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34	77,27	4
R17	Intervensi	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	15	34,09	2	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4	28	63,64	3
R18	Intervensi	1	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	29	65,91	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	28	63,64	3
R19	Intervensi	1	3	4	3	2	4	3	3	2	4	2	30	68,18	3	2	3	2	3	4	4	2	4	3	4	31	70,45	3
R20	Intervensi	1	3	3	2	1	3	3	1	3	3	2	24	54,55	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38	86,36	4
R21	Intervensi	1	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	20	45,45	2	4	3	2	4	2	4	2	3	4	3	31	70,45	3
R22	Intervensi	1	2	1	1	3	1	3	3	1	3	1	19	43,18	2	3	4	4	3	2	4	3	2	2	2	29	65,91	3
R23	Kontrol	2	3	4	4	4	2	4	4	2	2	3	32	72,73	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	36	81,82	4
R24	Kontrol	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	31	70,45	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	25	56,82	3
R25	Kontrol	2	3	1	3	1	1	2	2	1	2	1	17	38,64	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	1	20	45,45	2
R26	Kontrol	2	1	2	1	3	1	3	3	1	2	1	18	40,91	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	2	27	61,36	3
R27	Kontrol	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	24	54,55	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	19	43,18	2
R28	Kontrol	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	3	18	40,91	2	2	1	2	3	3	3	1	3	2	1	21	47,73	2
R29	Kontrol	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	27	61,36	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	27	61,36	3
R30	Kontrol	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	3	18	40,91	2	2	1	3	1	2	3	2	1	1	3	19	43,18	2
R31	Kontrol	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	27	61,36	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	4	28	63,64	3
R32	Kontrol	2	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	17	38,64	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	24	54,55	3
R33	Kontrol	2	2	1	1	3	1	3	2	2	1	3	19	43,18	2	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	29	65,91	3

R34	Kontrol	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	28	63,64	3	1	2	2	2	3	1	2	3	2	1	19	43,18	2
R35	Kontrol	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	3	21	47,73	2	4	2	4	4	2	2	3	3	4	4	32	72,73	3
R36	Kontrol	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	17	38,64	2	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	34	77,27	4
R37	Kontrol	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	29	65,91	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	32	72,73	3
R38	Kontrol	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	2	33	75,00	4	4	2	2	2	3	2	3	4	4	2	28	63,64	3
R39	Kontrol	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	15	34,09	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	25	56,82	3
R40	Kontrol	2	4	2	2	3	2	3	2	4	3	4	29	65,91	3	4	2	2	2	3	4	2	2	4	2	27	61,36	3
R41	Kontrol	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	14	31,82	2	3	1	1	3	2	3	1	1	2	3	20	45,45	2
R42	Kontrol	2	3	2	2	4	3	3	4	4	2	4	31	70,45	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	4	28	63,64	3
R43	Kontrol	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	21	47,73	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	2	21	47,73	2
R44	Kontrol	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	28	63,64	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	16	36,36	2

Kelompok	**Mutu Pelayanan**	**Kode Persen**
Intervensi	Tidak Setuju	0-24%
Kontrol	Setuju	25-49%
	Kurang Setuju	50-74%
	Tidak Setuju	75-100%

KUESIONER KEPUASAN																						
Responden	**Kelompok**	**Kode Kelompok**	**PRE TEST**																			
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**Jlh**	**%**	**Kode SPSS**	**Kode Jumlah**
R1	Intervensi	1	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	51	63,75	3	5
R2	Intervensi	1	5	3	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	64	80,00	4	5
R3	Intervensi	1	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	67	83,75	5	4
R4	Intervensi	1	3	3	3	4	5	5	3	5	5	3	3	3	4	5	4	4	62	77,50	4	5
R5	Intervensi	1	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	47	58,75	3	5
R6	Intervensi	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	51	63,75	4	4
R7	Intervensi	1	3	4	2	4	2	2	2	4	3	3	2	4	4	2	4	2	47	58,75	3	5
R8	Intervensi	1	2	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	3	49	61,25	4	5
R9	Intervensi	1	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	4	51	63,75	4	5
R10	Intervensi	1	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	63	78,75	4	4
R11	Intervensi	1	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	68	85,00	5	5
R12	Intervensi	1	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	67	83,75	5	5
R13	Intervensi	1	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2	48	60,00	3	5
R14	Intervensi	1	4	5	3	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	4	63	78,75	4	5

R15	Intervensi	1	2	2	4	2	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	4	4	45	56,25	3	5
R16	Intervensi	1	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	64	80,00	4	5
R17	Intervensi	1	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	5	60	75,00	5	5
R18	Intervensi	1	2	4	3	2	4	4	3	2	2	2	3	4	2	3	4	2	46	57,50	3	5
R19	Intervensi	1	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	5	5	3	66	82,50	5	5
R20	Intervensi	1	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	66	82,50	5	5
R21	Intervensi	1	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	5	3	4	60	75,00	4	5
R22	Intervensi	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	43	53,75	3	4
R23	Kontrol	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	49	61,25	4	3
R24	Kontrol	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	40	50,00	3	3
R25	Kontrol	2	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	65	81,25	5	4
R26	Kontrol	2	2	2	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2	4	2	3	44	55,00	3	4
R27	Kontrol	2	4	3	3	2	2	3	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4	50	62,50	4	5
R28	Kontrol	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	52	65,00	4	3
R29	Kontrol	2	3	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	3	61	76,25	4	4
R30	Kontrol	2	2	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	47	58,75	3	4
R31	Kontrol	2	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	3	3	3	4	5	62	77,50	4	4
R32	Kontrol	2	3	3	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	64	80,00	4	3
R33	Kontrol	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	4	2	4	46	57,50	3	4

R34	Kontrol	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	65	81,25	5	4
R35	Kontrol	2	3	3	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	66	82,50	5	4
R36	Kontrol	2	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	52	65,00	4	3
R37	Kontrol	2	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	66	82,50	5	4
R38	Kontrol	2	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	59	73,75	4	5
R39	Kontrol	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	41	51,25	3	4
R40	Kontrol	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	48	60,00	3	4
R41	Kontrol	2	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	4	5	68	85,00	5	4
R42	Kontrol	2	4	2	2	2	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	4	2	48	60,00	3	4
R43	Kontrol	2	4	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	49	61,25	4	3
R44	Kontrol	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	48	60,00	3	4

Responden	**Kelompok**	**Kode Kelompok**	**KUESISONER KEPUASAN**																**Jumlah**	**Persen (%)**	**Kode Persen**
			POST TEST																		
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**			
R1	Intervensi	1	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	74	92,50	5
R2	Intervensi	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	77	96,25	5

R3	Intervensi	1	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	63	78,75	4
R4	Intervensi	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	79	98,75	5
R5	Intervensi	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	76	95,00	5
R6	Intervensi	1	5	5	3	4	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	64	80,00	4
R7	Intervensi	1	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	75	93,75	5
R8	Intervensi	1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	73	91,25	5
R9	Intervensi	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	76	95,00	5
R10	Intervensi	1	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	62	77,50	4
R11	Intervensi	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78	97,50	5
R12	Intervensi	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	76	95,00	5
R13	Intervensi	1	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	74	92,50	5
R14	Intervensi	1	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	67	83,75	5
R15	Intervensi	1	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	68	85,00	5
R16	Intervensi	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	75	93,75	5
R17	Intervensi	1	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	68	85,00	5
R18	Intervensi	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	75	93,75	5
R19	Intervensi	1	4	5	3	3	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	65	81,25	5
R20	Intervensi	1	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	73	91,25	5
R21	Intervensi	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	77	96,25	5
R22	Intervensi	1	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	61	76,25	4

R23	Kontrol	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	43	53,75	3
R24	Kontrol	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	2	47	58,75	3
R25	Kontrol	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	54	67,50	4
R26	Kontrol	2	4	5	3	4	3	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	60	75,00	4
R27	Kontrol	2	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	67	83,75	5
R28	Kontrol	2	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	46	57,50	3
R29	Kontrol	2	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5	4	4	3	5	64	80,00	4
R30	Kontrol	2	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	61	76,25	4
R31	Kontrol	2	5	3	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	64	80,00	4
R32	Kontrol	2	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	2	47	58,75	3
R33	Kontrol	2	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	56	70,00	4
R34	Kontrol	2	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3	5	3	58	72,50	4
R35	Kontrol	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	49	61,25	4
R36	Kontrol	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	46	57,50	3
R37	Kontrol	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	51	63,75	4
R38	Kontrol	2	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	3	3	5	5	3	67	83,75	5
R39	Kontrol	2	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	60	75,00	4
R40	Kontrol	2	4	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	52	65,00	4
R41	Kontrol	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	53	66,25	4
R42	Kontrol	2	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	59	73,75	4

R43	Kontrol	2	2	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	3	3	3	45	56,25	3
R44	Kontrol	2	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	51	63,75	4

Kelompok	**Mutu Pelayanan**	**Kode Persen**
Intervensi	Sangat Tidak Puas	0-20%
Kontrol	Kurang Puas	21-40%
	Netral	41-60%
	Puas	61-80%
	Sangat Puas	81-100%

Lampiran 12 SPSS

HASIL UJI NORMALITAS

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pretest_intervensi_mutu	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
Posttest_intervensi_mutu	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
Pretest_Kontrol_mutu	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
Posttest_Kontrol_Mutu	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
Pretest_intervensi_puas	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
Posttest_intervensi_puas	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
pretetst_kontrol_puas	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
Posttest_kontrol_puas	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%

Descriptives

			Statistic	Std. Error
Pretest_intervensi_mutu	Mean		2,59	,107
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	2,37	
		Upper Bound	2,81	
	5% Trimmed Mean		2,60	
	Median		3,00	
	Variance		,253	
	Std. Deviation		,503	
	Minimum		2	
	Maximum		3	
	Range		1	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-,397	,491
	Kurtosis		-2,037	,953
Posttest_intervensi_mutu	Mean		3,45	,109
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,23	
		Upper Bound	3,68	
	5% Trimmed Mean		3,45	
	Median		3,00	
	Variance		,260	
	Std. Deviation		,510	
	Minimum		3	
	Maximum		4	
	Range		1	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		,196	,491
	Kurtosis		-2,168	,953
Pretest_Kontrol_mutu	Mean		2,55	,127
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	2,28	

	Mean	Upper Bound	2,81	
	5% Trimmed Mean		2,50	
	Median		2,50	
	Variance		,355	
	Std. Deviation		,596	
	Minimum		2	
	Maximum		4	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		,553	,491
	Kurtosis		-,524	,953
Posttest_Kontrol_Mutu	Mean		2,73	,135
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	2,45	
		Upper Bound	3,01	
	5% Trimmed Mean		2,70	
	Median		3,00	
	Variance		,398	
	Std. Deviation		,631	
	Minimum		2	
	Maximum		4	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		,269	,491
	Kurtosis		-,463	,953
Pretest_intervensi_puas	Mean		3,95	,167
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,61	
		Upper Bound	4,30	
	5% Trimmed Mean		3,95	
	Median		4,00	
	Variance		,617	
	Std. Deviation		,785	
	Minimum		3	

	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		,083	,491
	Kurtosis		-1,319	,953
Posttest_intervensi_puas	Mean		4,82	,084
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,64	
		Upper Bound	4,99	
	5% Trimmed Mean		4,85	
	Median		5,00	
	Variance		,156	
	Std. Deviation		,395	
	Minimum		4	
	Maximum		5	
	Range		1	
	Interquartile Range		0	
	Skewness		-1,773	,491
	Kurtosis		1,250	,953
pretetst_kontrol_puas	Mean		3,86	,165
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,52	
		Upper Bound	4,21	
	5% Trimmed Mean		3,85	
	Median		4,00	
	Variance		,600	
	Std. Deviation		,774	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		,249	,491
	Kurtosis		-1,225	,953
Posttest_kontrol_puas	Mean		3,82	,125
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,56	

	Mean	Upper Bound	4,08	
	5% Trimmed Mean		3,80	
	Median		4,00	
	Variance		,346	
	Std. Deviation		,588	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		,025	,491
	Kurtosis		,011	,953

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Pretest_intervensi_mutu	,226	22	,005	,866	22	,007
Posttest_intervensi_mutu	,176	22	,076	,860	22	,005
Pretest_kontrol_mutu	,175	22	,078	,906	22	,039
Posttest_kontrol_mutu	,149	22	,200*	,958	22	,447
Pre_intervensi_puas	,198	22	,025	,871	22	,008
Post_intervensi_puas	,230	22	,004	,881	22	,013
Pre_kontrol_puas	,182	22	,056	,901	22	,031
Post_kontrol_puas	,116	22	,200*	,946	22	,258

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

HASIL UJI *WILCOXON*

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Posttest_intervensi_mutu - Pretest_intervensi_mutu	Negative Ranks	2[a]	3,00	6,00
	Positive Ranks	20[b]	12,35	247,00
	Ties	0[c]		
	Total	22		

a. Posttest_intervensi_mutu < normPretest_intervensi_mutu

b. Posttest_intervensi_mutu > normPretest_intervensi_mutu

c. Posttest_intervensi_mutu = normPretest_intervensi_mutu

Test Statistics[a]

	Posttest_intervensi_mutu - Pretest_intervensi_mutu
Z	-3,919[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Posttest_kontrol_mutu - Pretest_kontrol_mutu	Negative Ranks	7[a]	10,36	72,50
	Positive Ranks	13[b]	10,58	137,50
	Ties	2[c]		
	Total	22		

a. Posttest_kontrol_mutu < normPretest_kontrol_mutu

b. Posttest_kontrol_mutu > normPretest_kontrol_mutu

c. Posttest_kontrol_mutu = normPretest_kontrol_mutu

Test Statistics[a]

	normPosttest_kontrol_mutu - normPretest_kontrol_mutu
Z	-1,215[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	,224

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Post_intervensi_puas - Pre_intervensi_puas	Negative Ranks	3[a]	2,17	6,50
	Positive Ranks	19[b]	12,97	246,50
	Ties	0[c]		
	Total	22		

a. normPost_intervensi_puas < normPre_intervensi_puas

b. normPost_intervensi_puas > normPre_intervensi_puas

c. normPost_intervensi_puas = normPre_intervensi_puas

Test Statistics[a]

	normPost_intervensi_puas - normPre_intervensi_puas
Z	-3,897[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Post_kontrol_puas - normPre_kontrol_puas	Negative Ranks	10[a]	12,15	121,50
	Positive Ranks	12[b]	10,96	131,50
	Ties	0[c]		
	Total	22		

a. normPost_kontrol_puas < normPre_kontrol_puas

b. normPost_kontrol_puas > normPre_kontrol_puas

c. normPost_kontrol_puas = normPre_kontrol_puas

Test Statistics[a]

	normPost_kontrol_puas - normPre_kontrol_puas
Z	-,162[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	,871

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

HASIL UJI *MANN-WHITNEY U TEST*

Ranks

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
mutu_pelayanan	1	22	30,77	677,00
	2	22	14,23	313,00
	Total	44		

Test Statistics[a]

	mutu_pelayanan
Mann-Whitney U	60,000
Wilcoxon W	313,000
Z	-4,286
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: Kelompok

Ranks

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan_pasien	1	22	32,66	718,50
	2	22	12,34	271,50
	Total	44		

Test Statistics[a]

	Kepuasan_pasien
Mann-Whitney U	18,500
Wilcoxon W	271,500
Z	-5,251
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: Kelompok

Lampiran 13 Dokumentasi










Orthopaedi















Lampiran 14 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing Utama

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Tahun 2025
Nama Mahasiswa : Wandha Mustika Sugiarto
Nomor Induk Mahasiswa : P07520221101
Nama Pembimbing Utama : Elfina, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Materi Dikonsulkan	Paraf	
			Mahasiswa	Pembimbing Utama
1	04 Desember 2024	Pengajuan judul proposal skripsi		
2	20 Desember 2024	Mengganti judul proposal skripsi		
3	22 Januari 2025	Konsultasi Bab I		
4	19 Februari 2025	Konsultasi Bab I – Bab III		
5	04 Maret 2025	Revisi Bab I – Bab III		
6	06 Maret 2025	Revisi Bab III		
7	10 Maret 2025	ACC Proposal Skripsi		
8	25 Maret 2025	Konsultasi revisi Bab I-Bab III		
9	11 April 2025	ACC Revisi Bab I-Bab III		
10	8 Juli 2025	Konsultasi Bab IV & Bab V		
11	9 Juli 2025	Konsultasi revisi Bab IV & Bab V		
12	10 Juli 2025	Konsultasi revisi Bab I-Bab V		
13	14 Juli 2025	Konsultasi final Bab I-Bab V		
14	14 Juli 2025	Konsultasi Bab I-Bab V		
15	28 Juli 2025	Konsultasi revisi setelah seminar hasil		
16	29 Juli 2025	ACC Skripsi		

Medan, 29 Juli 2025
Mengetahui
Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan

Dr. Risma D Manurung S.Kep., Ns., M.Biomed
NIP. 1969081119932001

Lampiran 15 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing Pendamping

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Tahun 2025

Nama Mahasiswa : Wandha Mustika Sugiarto

Nomor Induk Mahasiswa : P07520221101

Nama Pembimbing Pendamping : Dr. Siang Br Tarigan, S.Pd., S.Kep., M.Kes

No	Tanggal	Materi Dikonsulkan	Paraf	
			Mahasiswa	Pembimbing Pendamping
1	05 Maret 2025	Konsultasi penulisan Bab I – Bab III		
2	14 Maret 2025	Konsultasi penulisan proposal skripsi Bab I – Bab III		
3	10 Maret 2025	ACC Penulisan proposal skripsi		
4	25 Maret 2025	Konsultasi revisi penulisan Bab I – Bab III		
5	10 April 2025	Revisi penulisan Bab I –Bab III		
6	11 April 2025	ACC Penulisan Bab I-Bab III		
7	08 Juli 2025	Revisi penulisan BAB IV & Bab V		
8	09 Juli 2025	Revisi penulisan BAB IV & Bab V		
9	10 Juli 2025	Revisi penulisan dan kerapian lampiran		
10	14 Juli 2025	ACC Penulisan Bab IV-Bab V		
11	28 Juli 2025	Konsultasi revisi Bab IV & Bab V		
12	29 Juli 2025	ACC Penulisan Skripsi		

Medan, 29 Juli 2025

Mengetahui

Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan

Dr. Risma D Manurung S.Kep., Ns., M.Biomed

NIP. 1969081119932001

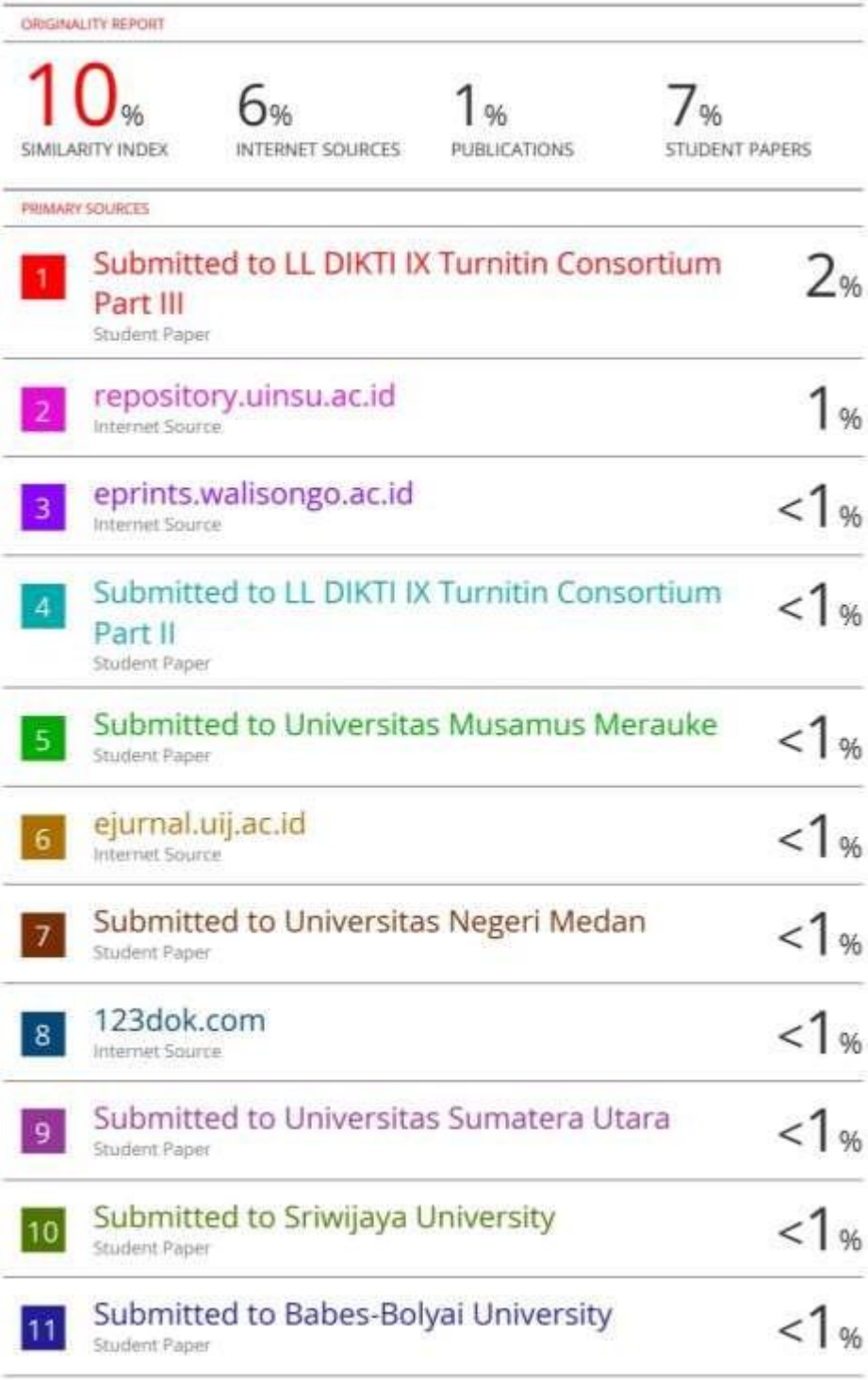
Lampiran 16 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu						
		2025						
		01	02	03	04	05	06	07
1	Pengajuan Judul							
2	Penyusunan Proposal							
3	Seminar Proposal							
4	Revisi Proposal							
5	Pengumpulan Data							
6	Pengelolaan Data							
7	Analisa Data							
8	Penyusunan Laporan							
9	Seminar Hasil							
10	Revisi Laporan							
11	Pengumpulan Skripsi							

Lampiran 17 Hasil Cek Plagiasi Turnitin

PENGARUUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS ADAM MALIK MEDAN TAHUN 2025.docx



ORIGINALITY REPORT

10%	6%	1%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part III Student Paper	2%
2	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
4	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1%
5	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	<1%
6	ejurnal.uij.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	<1%
8	123dok.com Internet Source	<1%
9	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	<1%
10	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
11	Submitted to Babes-Bolyai University Student Paper	<1%

12	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1 %
14	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
16	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
17	Titiek Idayanti, Henny Vidya, Surya Mustikasari. "PENGARUH PENDIDIKAN KESEHATAN DENGAN PENERAPAN METODE BERNYANYI TERHADAP KEMAMPUAN MENCUCI TANGAN PADA SISWA KELAS A1 DI RA MUSLIMAT DARUL FAIZIN I DESA CATAK GAYAM MOJOWARNO JOMBANG", Nurse and Health: Jurnal Keperawatan, 2017 Publication	<1 %
18	repository.stikesdrsoebandi.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.stitpemalang.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.unjaya.ac.id Internet Source	<1 %
21	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	<1 %
22	Submitted to University of Wollongong Student Paper	<1 %
	media.neliti.com	

23	Internet Source	<1%
24	repository.poltekkes-tjk.ac.id Internet Source	<1%
25	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
26	ojs.mahadewa.ac.id Internet Source	<1%
27	Istiqomah Dwi Astuti, Supawi Pawenang, Eny Kustiyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Taspen (Persero) Cabang Surakarta", JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan), 2019 Publication	<1%
28	digilib2.unisayogya.ac.id Internet Source	<1%
29	id.scribd.com Internet Source	<1%
30	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1%
31	Andri Harce Karundeng, Jeanette I. Ch. Manoppo, David E. Kaunang. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado", Jurnal Ners, 2025 Publication	<1%
32	Aries - Krisbiyantoro, Harsono Salimo, Annang Giri Moelyo. "Perbedaan Kadar Thyroid Stimulating Hormone dan Free Thyroxine pada Pasien Talasemia B-Mayor dengan	<1%

	Kelasi Besi Deferasirox dan Deferiprone", Sari Pediatri, 2018 Publication	
33	Fitri Oktaviani Nurdin, Indah Laily Hilmi, Hadi Sudarjat, Triana Maudy Yulianti Surasa. "Literatur Review: Efektivitas Konseling Farmasis Terhadap Kepatuhan Minum Obat pada Diabetes Melitus Tipe 2", Jurnal Surya Medika, 2025 Publication	<1 %
34	Riana Trinovita Sari, Nadya Wulandari, Nursyahid Siregar, Rizki Amelia, Supriatin Supriatin. "The Influence of Video Media on Improving Knowledge and Attitudes of Adolescent Girls Regarding Chronic Energy Deficiency", Ahmar Metastasis Health Journal, 2025 Publication	<1 %
35	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
36	ejurnalmalahayati.ac.id Internet Source	<1 %
37	jurnal.utu.ac.id Internet Source	<1 %
38	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	<1 %
39	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
40	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
41	www.researchgate.net Internet Source	<1 %

42	www.scribd.com Internet Source	<1%
43	Devi Syukri Azhari, Romat Efendi Sipahutar, Umi Kalsum. "KONSEP DASAR ADMINISTRASI PENDIDIKAN", Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, 2025 Publication	<1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		