

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pendekatan Praktek*, Yogyakarta: Rinika Cipta
- Arwani. (2002). *Komunikasi dalam keperawatan*,. Jakarta: EGC
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan cetakan ke II*, Yogyakarta: Ar.Ruzz Media
- Departemen kesehatan RI. (1997). *Standart Pelayanan Rumah Sakit, cetakan ke 3*, Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medik
- Departemen kesehatan RI. (2008). *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medik
- Departemen kesehatan RI. (2002). *Standart Tenaga Kerja Keperawatan di Rumah Sakit, cetakan ke I*, Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medik
- Dewi,Ika Sari. (2009). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Rawat Jalan di RS Baptis Kediri*. Universitas Diponegoro Semarang
- Dian,Wahyuni. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember*. Universitas Jember
- Ester,Nunuk. (2009). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga*. Universitas Diponegoro Semarang
- Hidayat,A.A. (2007). *Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah*, Jakarta: Salemba
- Ida,Ayu. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II di RSUD Wangajaya Denpasar*. Universitas Udayana Denpasar
- Jacobalis, S. (1995). *Beberapa Teknik Menjaga Mutu, Materi Kuliah Magister Manajemen Rumah Sakit*. Universitas Gajah Mada
- Marini. (2010). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Mawar RSUD Datu Sanggul Rantau Banjarmasin*. Poltekes Banjarmasin
- Marquis, B. L. Dan Houston, C. J. (2010). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Teori dan Aplikasi Edisi 4*. Jakarta: EGC
- Muninjaya, A. A. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC

- Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Notoatmojo, S. (2009). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Notoatmojo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Nursalam. (2009). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: salemba Medika
- Nursalam. (2008). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktik*, Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi Pertama*, Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi ketiga*, Jakarta: Salemba Medika
- Priharjo, Robert. (2008). *Konsep dan Perspektif Praktik Keperawatan Profesional*, Jakarta: EGC
- RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya. (tanpa tahun). *Buku Laporan Keperawatan*, Surabaya: RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya
- Sabarguna, BS. (2004). *Pemasaran Rumah Sakit*, Yogyakarta: Konsorsium RS Islam Jawa Tengah
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Swanburg, Russel C (2000). *Pengantar Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, Jakarta: EGC
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Viidebeck, Sheila L. (2008). *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*, Jakarta: EGC
- Wahyuni, EkaLestari. (2012). *Proses Pelayanan Kesehatan Dalam Penerapan Pelayanan Prima di Rawat Inap RSUD Pusat Haji Adam Malik Medan*
- Wijoyo, DJ. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya : Airlangga University Press
- Yani, Achir. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta: Widya Medika

Yuliana, RS. (2004). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan bagian Produksi Pada PT. Kutai Timber Indonusa Probolinggo*, Universitas Muhammadiyah Malang

Zaidin, Ali. (2001). *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*, Jakarta: Widya Medika

## LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Dengan hormat,

Dengan ini saya yang bernama: Widdy Puji Astuti, mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, akan melakukan penelitian dengan judul: **“Faktor- factor yang berhubungan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD dr. M. soewandhie surabaya”**.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Faktor- factor yang mempengaruhi Mutu Layanan Keperawatan. Untuk keperluan diatas saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Saya menjamin kerahasiaan identitas anda sekalian.

Partisipasi anda dalam penelitian ini sangat saya harapkan dan hargai, oleh karenanya saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasinya.

Surabaya, Maret 2015

Hormat saya,

Widdy Puji Astuti

Nim.20131660054

Lampiran 2

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

Alamat :

No. Responden :

Menyatakan kesediaan untuk turut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya dengan judul **“Faktor- factor yang mempengaruhi Mutu Layanan Keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD dr. M. soewandhie surabaya”**.

Tanda tangan saya dibawah ini menunjukkan bahwa saya telah diberi informasi yang sejelas-jelasnya dan saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Surabaya, Maret 2015

Peneliti

Responden

Widya Puji Astuti

Nim.20131660054

.....

Lampiran 3

**LEMBAR KUESIONER**

No :  
Ruangan :

Petunjuk :

Pilihlah jawaban yang tepat sesuai dengan kondisi yang ada dalam pernyataan berikut!

**Faktor yang memengaruhi :**

1. Tingkat Pendidikan Perawat
  - a. SPK
  - b. D3 Keperawatan
  - c. SI Keperawatan
  
2. Lama kerja
  - a. < 3 tahun
  - b. > 3 tahun
  
3. Pesepsi Pasien

**Mutu Layanan Keperawatan**

SR = Sangat Rendah 0-20%      Skor = 5  
R = Rendah 20-40%              Skor = 4  
S = Sedang 40-60%              Skor = 3  
T = Tinggi 60-80%                Skor = 2  
ST = Sangat Tinggi 80-100%    Skor = 1

Indikator	Kriteria Penilaian					Skor
1. Keselamatan Pasien (Patient Safety)	SR	R	S	T	ST	
2. Angka Keterbatasan Perawatan Diri	SR	R	S	T	ST	
3. Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga terhadap Pelayanan Keperawatan	SR	R	S	T	ST	
4. Kenyamanan	SR	R	S	T	ST	
5. Angka Kejadian Cemas	SR	R	S	T	ST	
6. Pengetahuan	SR	R	S	T	ST	

1. Keselamatan Pasien (Patient Safety)

No	Keselamatan PAsien			%
1	Angka Kejadian Dekubitus	Jumlah Pasien dekubitus	Jumlah pasien beresiko	
2	Angka Kejadian Kesalahan pada Pemberian Obat oleh Perawat	Jumlah Pasien yang terkena kejadian tidak diharapkan dalam pemberian obat	Jumlah pasien pada hari tersebut	
3	Angka KNC dalam pemberian obat	Jumlah pasien yang terkena kejadian nyaris cedera dalam pemberian obat	Jumlah pasien pada hari tersebut	
4	Angka Kejadian Pasien Jatuh	Jumlah pasien jatuh	Jumlah pasien yang beresiko jatuh	
5	Angka Kejadian cedera Akibat Restrain	Jumlah pasien dengan cedera akibat restrain	Total pasien yang dipasang restrain	
Nilai Keselamatan Pasien				

2. Angka Keterbatasan Perawatan Diri

No	Angka Keterbatasan Perawatan Diri			%
1	Angka Keterbatasan Perawatan Diri	Jumlah pasien yang tidak terpenuhi kebutuhan diri	Jumlah pasien dirawat dengan tingkat ketergantungan sebagian dan total	
Angka Keterbatasan Perawatan Diri				

3. Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga terhadap Pelayanan Keperawatan

No	Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga terhadap Pelayanan Keperawatan			%
1	Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga terhadap Pelayanan Keperawatan	Jumlah pasien yang menyatakan puas thp yankep	Jumlah pasien yang dilakukan survey pada periode tertentu	
Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga terhadap Pelayanan Keperawatan				

#### 4. Kenyamanan

No	Kenyamanan			%
1	Angka tatalaksana pasien nyeri	Jumlah total pasien nyeri yang terdokumentasi	Jumlah total pasien per periode waktu tertentu	
2	Persentase tatalaksana pasien nyeri	Jumlah total tindakan perawat sebagai respon nyeri	Jumlah total pasien terdokumentasi nyeri skala $\geq 4$ per periode waktu tertentu	
3	Angka Kenyamanan Pasien	Jumlah pasien dengan nyeri terkontrol	Jumlah pasien yang terdokumentasi nyeri per periode waktu tertentu	
	Kenyamanan			

#### 5. Angka kejadian kecemasan

No	Angka kejadian kecemasan			%
1	Angka kejadian kecemasan	Jumlah pasien cemas	Jumlah pasien yang dirawat	
	Angka kejadian kecemasan			

#### 6. Pengetahuan

No	Pengetahuan			%
1	Pengetahuan tentang perawatan penyakitnya	Jumlah pasien yang kurang pengetahuan	Jumlah pasien yang dirawat pada periode tertentu	
2	Perencanaan pasien pulang	Jumlah pasien yg tidak dibuat discharge planning pada periode tertentu	Jumlah pasien yang dirawat pada periode tertentu	
	Angka Pengetahuan			



### KUISIONER KEPUASAN PASIEN (Kenyamanan Pasien)

PERNYATAAN	STP	TP	KP	P	SP	KODE
<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>						
1. Ruang Rawat Inap tertata rapi dan bersih						
2. Ruang Rawat inap nyaman						
3. Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap						
4. Penampilan perawat bersih dan rapi						
5. Kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap						
6. Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi,bersih dan siap pakai						
7. Alat makan dan minum bersih dan baik						
<b>Reliability (Handal)</b>						
1. Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit						
2. Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat						
3. Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan						
4. Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat						
5. Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien						
6. Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien						
<b>Responsiveness (tanggap)</b>						
1. Perawat bersikap ramah dan sopan						
2. Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien						
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
1. Perawat terdidik dan mampu melayani pasien						
2. Biaya perawatan terjangkau						
3. Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap						
4. Memberi jaminan akan kesembuhan pasien						

<b>Empaty (Perhatian)</b>						
1. Perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita						
2. Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien						
3. Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya						
4. Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi						
5. Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka						

### **KUISIONER CEMAS**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>TA</b>	<b>R</b>	<b>Sedang</b>	<b>Berat</b>	<b>BS</b>	<b>KODE</b>
1. Perasaan Ansietas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cemas</li> <li>• Firasat Buruk</li> <li>• Takut Akan Pikiran Sendiri</li> <li>• Mudah Tersinggung</li> </ul>						
2. Ketegangan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Merasa Tegang</li> <li>• Lesu</li> <li>• Tak Bisa Istirahat Tenang</li> <li>• Mudah Terkejut</li> <li>• Mudah Menangis</li> <li>• Gemetar</li> <li>• Gelisah</li> </ul>						
3. Ketakutan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada Gelap</li> <li>• Pada Orang Asing</li> <li>• Ditinggal Sendiri</li> <li>• Pada Binatang Besar</li> <li>• Pada Keramaian Lalu Lintas</li> <li>• Pada Kerumunan Orang Banyak</li> </ul>						
4. Gangguan Tidur <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sukar Masuk Tidur</li> </ul>						

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbangun Malam Hari</li> <li>• Tidak Nyenyak</li> <li>• Bangun dengan Lesu</li> <li>• Banyak Mimpi-Mimpi</li> <li>• Mimpi Buruk</li> <li>• Mimpi Menakutkan</li> </ul>						
5. Gangguan Kecerdasan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sukar Konsentrasi</li> <li>• Daya Ingat Buruk</li> </ul>						
6. Perasaan Depresi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilangnya Minat</li> <li>• Berkurangnya Kesenangan Pada Hobi</li> <li>• Sedih</li> <li>• Bangun Dini Hari</li> <li>• Perasaan Berubah-Ubah Sepanjang Hari</li> </ul>						
7. Gejala Somatik (Otot) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sakit dan Nyeri di Otot-Otot</li> <li>• Kaku</li> <li>• Kedutan Otot</li> <li>• Gigi Gemerutuk</li> <li>• Suara Tidak Stabil</li> </ul>						
8. Gejala Somatik (Sensorik) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tinitus</li> <li>• Penglihatan Kabur</li> <li>• Muka Merah atau Pucat</li> <li>• Merasa Lemah</li> <li>• Perasaan ditusuk-Tusuk</li> </ul>						
9. Gejala Kardiovaskuler <ul style="list-style-type: none"> <li>• Takhikardia</li> <li>• Berdebar</li> <li>• Nyeri di Dada</li> <li>• Denyut Nadi Mengeras</li> <li>• Perasaan Lesu/Lemas Seperti Mau Pingsan</li> <li>• Detak Jantung Menghilang (Berhenti Sekejap)</li> </ul>						
10. Gejala Respiratori <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rasa Tertekan atau Sempit Di Dada</li> <li>• Perasaan Tercekik</li> <li>• Sering Menarik Napas</li> <li>• Napas Pendek/Sesak</li> </ul>						

<p>11. Gejala Gastrointestinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sulit Menelan</li> <li>• Perut Melilit</li> <li>• Gangguan Pencernaan</li> <li>• Nyeri Sebelum dan Sesudah Makan</li> <li>• Perasaan Terbakar di Perut</li> <li>• Rasa Penuh atau Kembung</li> <li>• Mual</li> <li>• Muntah</li> <li>• Buang Air Besar Lembek</li> <li>• Kehilangan Berat Badan</li> <li>• Sukar Buang Air Besar (Konstipasi)</li> </ul>						
<p>12. Gejala Urogenital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sering Buang Air Kecil</li> <li>• Tidak Dapat Menahan Air Seni</li> <li>• Amenorrhoe</li> <li>• Menorrhagia</li> <li>• Menjadi Dingin (Frigid)</li> <li>• Ejakulasi Praecoeks</li> <li>• Ereksi Hilang</li> <li>• Impotensi</li> </ul>						
<p>13. Gejala Otonom</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mulut Kering</li> <li>• Muka Merah</li> <li>• Mudah Berkeringat</li> <li>• Pusing, Sakit Kepala</li> <li>• Bulu-Bulu Berdiri</li> </ul>						
<p>14. Tingkah Laku Pada Wawancara</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gelisah</li> <li>• Tidak Tenang</li> <li>• Jari Gemetar</li> <li>• Kerut Kening</li> <li>• Muka Tegang</li> <li>• Tonus Otot Meningkat</li> <li>• Napas Pendek dan Cepat</li> <li>• Muka Merah</li> </ul>						

## Lampiran 4

### LEMBAR KUISIONER

#### Petunjuk Pengisian

1. Lembar diisi oleh responden
2. Isilah sesuai petunjuk jawaban
3. Telitilah agar jangan ada pertanyaan yang terlewatkan untuk dijawab
4. Apabila kurang jelas atau Anda tidak mengerti Anda berhak bertanya pada peneliti

#### A. Data Umum

Petunjuk : Beri tanda “ X “ pada jawaban yang disediakan sesuai dengan jawaban Anda

1. Pendidikan Anda :
  - a) SD
  - b) SLTP
  - c) SLTA
  - d) Perguruan Tinggi
2. Pekerjaan Anda :
  - a) PNS
  - b) Wiraswasta
  - c) Petani/ pedagang
  - d) Ibu rumah tangga
3. Lama Dirawat :
  - a) 3-7 hari
  - b) > 7 hari

#### B. Data Pelayanan Keperawatan

Petunjuk : Beri tanda “ V “ pada kolom jawaban sesuai dengan jawaban Anda

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
R = Ragu-ragu  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Tindakan Keperawatan	Jawaban					Kode
		SS	S	R	TS	STS	
	<b>Aspek Perhatian</b>						
1.	Apakah perawat selalu menanyakan bagaimana nafsu makan Anda/ keluarga Anda						
2.	Apakah perawat menanyakan pantangan dalam hal makanan Anda/ keluarga Anda						
3.	Apakah perawat menanyakan/ memperhatikan berapa jumlah makanan dan minuman yang biasa Anda/ keluarga						

	Anda habiskan						
4.	Apabila Anda/ keluarga Anda tidak mampu makan sendiri apakah perawat membantu menyuapinya						
5.	Apabila Anda / keluarga Anda mengalami kesulitan buang air besar apakah perawat menganjurkan makan buah dan sayuran, minum yang cukup dan banyak bergerak						
6.	Pada saat perawat membantu Anda/ keluarga Anda buang air besar, buang air kecil, apakah perawat memasang sampiran/ selimut, menutup pintu/jendela, mempersilakan pengunjung keluar ruangan						
<b>Aspek Tanggung jawab</b>							
7.	Apakah perawat selalu memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan perawatan/pengobatan						
8.	Apakah perawat pernah memberikan penjelasan akibat dari kurang bergerak, berbaring terlalu lama						
9.	Pada saat Anda/ keluarga Anda dipasang infus, apakah perawat selalu memeriksa cairan/ tetesannya dan area sekitar pemasangan jarum infus						
10.	Pada saat Anda / keluarga Anda masuk Rumah Sakit apakah perawat memberikan penjelasan tentang fasilitas yang tersedia dan cara penggunaannya, peraturan/tata tertib yang berlaku di Rumah Sakit						
11.	Selama Anda/keluarga Anda dalam perawatan apakah perawat mengawasi keadaan Anda secara teratur pada pagi, sore maupun malam						
12.	Selama Anda /keluarga Anda dirawat apakah diberikan penjelasan tentang perawatan/pengobatan/pemeriksaan lanjutan setelah Anda /keluarga Anda diperbolehkan pulang						
13.	Dalam memberikan obat apakah perawat membantu menyiapkan/meminum obat						
<b>Aspek Kerjasama</b>							
14.	Apakah ruangan tidur Anda/ keluarga Anda dijaga kebersihannya dengan disapu dan dipel setiap hari						
15.	Apakah lantai kamar mandi/ WC selalu						

	bersih, tidak berbau dan cukup tenang						
16.	Selama Anda/ keluarga Anda belum mampu mandi (dalam keadaan istirahat total) apakah dimandikan oleh perawat						
17.	Apakah Anda/keluarga Anda dibantu oleh perawat jika tidak mampu : menggosok gigi, membersihkan mulut atau mengganti pakaian dan menyisir rambut						
18.	Apakah alat tenun : seperti spre, selimut dll diganti setiap kotor						
<b>Aspek komunikasi</b>							
19.	Apakah perawat selalu memperkenalkan diri						
20.	Apakah perawat melarang Anda/ pengunjung merokok di luar ruangan						
21.	Selama Anda/keluarga Anda dalam perawatan apakah perawat memanggil nama Anda dengan benar						
22.	Apakah Anda/ keluarga Anda mengetahui perawat yang bertanggung jawab setiap kali pergantian dinas						
<b>Aspek Penerimaan</b>							
23.	Apakah perawat bersikap sopan dan ramah						
24.	Apakah perawat selalu bersedia mendengarkan dan memperhatikan setiap keluhan Anda/keluarga Anda						
25.	Apakah perawat memberikan pelayanan tanpa membedakan jenis kelamin						
26.	Apakah perawat melayani Anda tanpa membedakan status ekonomi						

Lampiran 5 Data umum

No	pendidikan pasien	PEKERJAAN	lama drawat
1	SD	Ibu rumah tangga	3-7 hari
2	SMA	wiraswasta	3-7 hari
3	SD	wiraswasta	3-7 hari
4	SMA	PNS	3-7 hari
5	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
6	SD	wiraswasta	3-7 hari
7	Perguruan tinggi	PNS	3-7 hari
8	SD	wiraswasta	3-7 hari
9	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
10	SD	wiraswasta	> 7 hari
11	SMA	wiraswasta	3-7 hari
12	Perguruan tinggi	PNS	3-7 hari
13	SMA	PNS	3-7 hari
14	SMA	wiraswasta	3-7 hari
15	SD	wiraswasta	> 7 hari
16	SD	wiraswasta	3-7 hari
17	Perguruan tinggi	PNS	3-7 hari
18	SD	wiraswasta	> 7 hari
19	SD	wiraswasta	> 7 hari
20	SMA	wiraswasta	3-7 hari
21	SD	wiraswasta	3-7 hari
22	SD	wiraswasta	3-7 hari
23	SMA	Ibu rumah tangga	3-7 hari
24	SD	Ibu rumah tangga	3-7 hari
25	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
26	SD	wiraswasta	3-7 hari
27	SMA	wiraswasta	3-7 hari
28	SD	wiraswasta	> 7 hari
29	SD	wiraswasta	> 7 hari
30	SD	wiraswasta	3-7 hari
31	Perguruan tinggi	PNS	> 7 hari
32	SLTP	wiraswasta	> 7 hari
33	Perguruan tinggi	PNS	3-7 hari
34	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
35	SMA	wiraswasta	> 7 hari
36	SMA	wiraswasta	3-7 hari
37	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
38	SMA	PNS	3-7 hari
39	SD	wiraswasta	3-7 hari



40	SD	Ibu rumah tangga	> 7 hari
41	SMA	wiraswasta	3-7 hari
42	SD	wiraswasta	3-7 hari
43	SMA	petani	3-7 hari
44	SD	wiraswasta	3-7 hari
45	SLTP	petani	3-7 hari
46	SMA	PNS	3-7 hari
47	SD	petani	> 7 hari
48	SMA	PNS	3-7 hari
49	SD	petani	> 7 hari
50	SMA	petani	3-7 hari
51	SMA	petani	3-7 hari
52	SD	Ibu rumah tangga	> 7 hari
53	SMA	wiraswasta	3-7 hari
54	SD	wiraswasta	> 7 hari
55	SMA	petani	3-7 hari
56	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
57	SMA	petani	3-7 hari
58	SMA	PNS	3-7 hari
59	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
60	SMA	wiraswasta	3-7 hari
61	SLTP	petani	3-7 hari
62	SMA	wiraswasta	3-7 hari
63	SLTP	petani	3-7 hari
64	SD	petani	> 7 hari
65	SD	petani	> 7 hari
66	SMA	wiraswasta	3-7 hari
67	SLTP	petani	3-7 hari
68	SLTP	petani	3-7 hari
69	SMA	wiraswasta	3-7 hari
70	SD	wiraswasta	> 7 hari
71	SLTP	petani	3-7 hari
72	SLTP	petani	3-7 hari
73	SMA	wiraswasta	> 7 hari
74	SMA	wiraswasta	3-7 hari
75	SLTP	petani	3-7 hari
76	SD	petani	> 7 hari
77	SMA	wiraswasta	3-7 hari
78	SMA	wiraswasta	3-7 hari
79	SD	petani	> 7 hari
80	SMA	wiraswasta	3-7 hari

81	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
82	SD	petani	> 7 hari
83	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
84	SD	petani	3-7 hari
85	SMA	wiraswasta	3-7 hari
86	SMA	wiraswasta	3-7 hari
87	SD	petani	> 7 hari
88	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
89	SD	petani	> 7 hari
90	SMA	wiraswasta	3-7 hari
91	SD	petani	> 7 hari
92	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
93	SMA	petani	3-7 hari
94	SD	petani	3-7 hari
95	SLTP	petani	3-7 hari
96	SD	petani	> 7 hari
97	SMA	wiraswasta	3-7 hari
98	SLTP	wiraswasta	3-7 hari
99	SMA	wiraswasta	3-7 hari
100	SD	petani	> 7 hari
101	SLTP	petani	3-7 hari
102	SMA	wiraswasta	3-7 hari
103	SLTP	petani	3-7 hari
104	SMA	wiraswasta	3-7 hari
105	SMA	wiraswasta	3-7 hari
106	SLTP	petani	3-7 hari
107	SLTP	petani	> 7 hari
108	SD	petani	3-7 hari

## Lampiran 6

NO	PENDIDIKAN	KODE
1	S1/Ners	1
2	D3 Keperawatan	2
3	D3 Keperawatan	2
4	D3 Keperawatan	1
5	D3 Keperawatan	2
6	S1/Ners	1
7	D3 Keperawatan	2
8	S1/Ners	1
9	D3 Keperawatan	2
10	D3 Keperawatan	2
11	S1/Ners	1
12	D3 Keperawatan	2
13	D3 Keperawatan	2
14	D3 Keperawatan	2
15	D3 Keperawatan	2
16	D3 Keperawatan	2
17	S1/Ners	1
18	D3 Keperawatan	2
19	S1/Ners	1
20	D3 Keperawatan	2
21	D3 Keperawatan	2
22	D3 Keperawatan	2
23	D3 Keperawatan	2
24	D3 Keperawatan	2
25	S1/Ners	1
26	D3 Keperawatan	2
27	S1/Ners	1
28	D3 Keperawatan	2
29	D3 Keperawatan	2
30	D3 Keperawatan	2
31	D3 Keperawatan	2
32	S1/Ners	1
33	D3 Keperawatan	2
34	D3 Keperawatan	2
35	D3 Keperawatan	2
36	D3 Keperawatan	2
37	D3 Keperawatan	2
38	S1/Ners	1

NO	PENDIDIKAN	KODE
39	D3 Keperawatan	2
40	D3 Keperawatan	2
41	S1/Ners	1
42	D3 Keperawatan	2
43	S1/Ners	1
44	D3 Keperawatan	2
45	D3 Keperawatan	2
46	D3 Keperawatan	2
47	D3 Keperawatan	2
48	D3 Keperawatan	2
49	D3 Keperawatan	2
50	S1/Ners	1
51	D3 Keperawatan	2
52	D3 Keperawatan	2
53	D3 Keperawatan	2
54	D3 Keperawatan	2
55	D3 Keperawatan	2
56	D3 Keperawatan	2
57	D3 Keperawatan	2
58	S1/Ners	1
59	D3 Keperawatan	2
60	D3 Keperawatan	2
61	S1/Ners	1
62	D3 Keperawatan	2
63	D3 Keperawatan	2
64	D3 Keperawatan	2
65	D3 Keperawatan	2
66	D3 Keperawatan	2
67	D3 Keperawatan	2
68	S1/Ners	1
69	D3 Keperawatan	2
70	D3 Keperawatan	2
71	D3 Keperawatan	2
72	D3 Keperawatan	2
73	S1/Ners	1
74	D3 Keperawatan	2

NO	PENDIDIKAN	KODE
74	D3 Keperawatan	2
75	D3 Keperawatan	2
76	D3 Keperawatan	2
77	D3 Keperawatan	2
78	D3 Keperawatan	2
79	D3 Keperawatan	1
80	S1/Ners	1
81	D3 Keperawatan	2
82	D3 Keperawatan	2
83	D3 Keperawatan	2
84	D3 Keperawatan	2
85	D3 Keperawatan	2
86	S1/Ners	1
87	D3 Keperawatan	2
88	D3 Keperawatan	2
89	D3 Keperawatan	2
90	D3 Keperawatan	2
91	S1/Ners	1
92	D3 Keperawatan	2
93	D3 Keperawatan	2
94	D3 Keperawatan	2
95	D3 Keperawatan	2
96	D3 Keperawatan	2
97	D3 Keperawatan	2
98	S1/Ners	1
99	D3 Keperawatan	2
100	S1/Ners	1
101	D3 Keperawatan	2
102	D3 Keperawatan	2
103	D3 Keperawatan	2
104	S1/Ners	1
105	D3 Keperawatan	2
106	S1/Ners	1
107	D3 Keperawatan	2
108	D3 Keperawatan	2
109	D3 Keperawatan	2
110	D3 Keperawatan	2
111	D3 Keperawatan	1
112	D3 Keperawatan	2
113	D3 Keperawatan	2
114	S1/Ners	1

NO	PENDIDIKAN	KODE
115	D3 Keperawatan	2
116	D3 Keperawatan	2
117	D3 Keperawatan	2
118	D3 Keperawatan	2
119	S1/Ners	1
120	D3 Keperawatan	2
121	S1/Ners	1
122	D3 Keperawatan	2
123	D3 Keperawatan	2
124	D3 Keperawatan	2
125	S1/Ners	1
126	D3 Keperawatan	2
127	D3 Keperawatan	2

Lampiran 7

no	lama kerja (tahun)
1	2
2	2
3	1
4	1
5	2
6	1
7	2
8	1
9	1
10	2
11	1
12	1
13	1
14	1
15	1
16	1
17	1
18	2
19	1
20	1
21	2
22	2
23	2
24	2
25	1
26	2
27	1
28	2
29	2
30	1
31	1
32	1
33	2
34	2
35	2
36	2
37	2
38	1
39	2

40	2
41	1
42	2
43	1
44	2
45	2
46	2
47	2
48	1
49	2
50	1
51	2
52	1
53	2
54	2
55	2
56	2
57	2
58	1
59	2
60	2
61	1
62	2
63	2
64	2
65	2
66	2
67	1
68	1
69	2
70	2
71	2
72	2
73	1
74	2
75	1
76	2
77	2
78	2
79	1

80	1
81	2
82	2
83	1
84	2
85	2
86	1
87	2
88	1
89	2
90	2
91	1
92	2
93	1
94	1
95	1
96	2
97	1
98	1
99	2
100	1
101	2
102	1
103	1
104	1
105	2
106	1
107	2
108	2
109	2
110	2
111	1
112	2
113	2
114	1
115	2
116	2
117	2
118	2
119	1

120	2
121	1
122	1
123	2
124	2
125	1
126	2
127	2

Lampiran 9 Persepsi pasien																													
No	Pertanyaan tentang persepsi pasien																										jumlah	persen	kriteria
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	116	89	baik
2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	95	73	cukup
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	113	86	baik
4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	91	70	cukup
5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	85	65	cukup
6	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	88	68	cukup
7	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	90	69	cukup
8	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	92	71	cukup
9	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	69	53	kurang
10	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	108	83	baik
11	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	96	74	cukup
12	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	85	65	cukup
13	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	91	70	cukup
14	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	86	66	cukup
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	110	85	baik
16	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	95	73	cukup
17	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	90	69	cukup
18	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	91	70	cukup
19	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	85	65	cukup
20	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	113	86	baik
21	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	108	83	baik
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	110	85	baik
23	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	94	72	cukup
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	100	77	baik
25	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	104	80	baik
26	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	2	4	2	4	101	78	baik
27	4	4	3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	105	81	baik
28	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	107	82	baik
29	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	120	92	baik
30	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	91	70	cukup
31	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	95	73	cukup
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	110	85	baik
33	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	91	70	cukup
34	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	85	65	cukup
35	4	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	65	50	kurang
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	109	83	baik
37	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	103	79	baik
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	113	86	baik
39	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	107	82	baik
40	4	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	65	50	kurang
41	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	117	90	baik
42	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	116	89	baik
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	113	86	baik
44	4	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	66	51	kurang
45	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	108	83	baik
46	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	85	65	cukup
47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	113	86	baik
48	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	117	90	baik
49	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	85	65	cukup
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	113	86	baik
51	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	85	65	cukup
52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	116	89	baik
53	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	93	72	cukup
54	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	85	65	cukup
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	110	85	baik
56	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	88	68	cukup
57	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	92	71	cukup
58	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	113	86	baik
59	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	90	69	cukup
60	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	108	83	baik

61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	70		cukup
62	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	68	52	kurang	
63	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	116	89	baik	
64	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	95	73	cukup	
65	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	108	83	baik	
66	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	88	68	cukup	
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	113	86	baik	
68	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	116	89	baik	
69	4	4	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	69	53	kurang		
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	110	85	baik	
71	5	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	92	71	cukup	
72	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	91	70	cukup		
73	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	71	54	kurang		
74	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	95	73	cukup		
75	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	96	74	cukup		
76	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	90	69	cukup		
77	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	108	83	baik		
78	4	4	4	4	4	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	72	55	kurang		
79	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	88	68	cukup		
80	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	91	70	cukup		
81	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	107	82	baik		
82	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	95	73	cukup		
83	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	71	54	kurang		
84	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	91	70	cukup		
85	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	90	69	cukup		
86	5	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	66	51	kurang		
87	4	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	65	50	kurang		
88	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	88	68	cukup		
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	110	85	baik		
90	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	108	83	baik		
91	4	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	65	50	kurang		
92	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	116	89	baik		
93	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	117	90	baik		
94	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	90	69	cukup		
95	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	107	82	baik		
96	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	68	52	kurang		
97	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	91	70	cukup		
98	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	85	65	cukup		
99	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	68	52	kurang		
100	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	90	69	cukup		
101	5	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	64	49	kurang		
102	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	113	86	baik		
103	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	116	89	baik		
104	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	88	68	cukup		
105	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	71	54	kurang		
106	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	95	73	cukup		
107	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	69	53	kurang		
108	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	85	65	cukup		



Lampiran 10 Mutu Layanan Keperawatan

No	Mutu Layanan Keperawatan						Jumlah	Persentase	Kriteria
	1	2	3	4	5	6			
1	5	5	3	4	5	5	28	93	baik
2	5	5	5	3	5	3	26	87	baik
3	5	5	5	3	3	3	24	80	baik
4	5	4	5	5	4	4	27	90	baik
5	4	4	4	4	4	4	24	80	baik
6	5	5	5	4	3	3	25	83	baik
7	4	4	3	3	3	3	20	67	cukup
8	5	4	4	4	3	3	23	77	baik
9	3	2	3	3	3	2	16	53	kurang

Lampiran 11 Hasil spss

**Correlations**

			pendidikan	mutu_pelayanan
Spearman's rho	pendidikan	Correlation Coefficient	1.000	.251**
		Sig. (2-tailed)	.	.004
		N	127	127
	mutu_pelayanan	Correlation Coefficient	.251**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.004	.
		N	127	127

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

**Correlations**

			lama_kerja	mutu_pelayanan
Spearman's rho	lama_kerja	Correlation Coefficient	1.000	.266**
		Sig. (2-tailed)	.	.003
		N	127	127
	mutu_pelayanan	Correlation Coefficient	.266**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.003	.
		N	127	127

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

**Correlations**

			persepsi_pasien	mutu_pelayanan
Spearman's rho	persepsi_pasien	Correlation Coefficient	1.000	-.275**
		Sig. (2-tailed)	.	.004
		N	108	108
	mutu_pelayanan	Correlation Coefficient	-.275**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.004	.
		N	108	108

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

Lampiran 12 SPSS Cosstab

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
pendidikan * mutu_pelayanan	127	100.0%	0	0.0%	127	100.0%

**pendidikan \* mutu\_pelayanan Crosstabulation**

Count

		mutu_pelayanan			Total
		Baik	cukup	kurang	
pendidikan	S1/Ners	13	23	17	53
	D3				
	keperawatan	17	8	49	74
	n				
Total		30	31	66	127

**lama\_kerja \* mutu\_pelayanan Crosstabulation**

Count

		mutu_pelayanan			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
lama_kerja	< 3 tahun	14	22	17	53
	> 3 tahun	16	9	49	74
Total		30	31	66	127

**persepsi\_pasien \* mutu\_pelayanan Crosstabulation**

Count

		mutu_pelayanan			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
persepsi_pasien	baik	6	6	31	43
	cukup	22	16	10	48
	kurang	3	5	9	17
Total		31	27	50	108

