

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN ETIKA KARYAWAN DAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI POLI INTERNE
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
M. NATSIR SOLOK
TAHUN 2021



Oleh:

NISWATUL ATIQAH
181000213461004

PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2021

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN ETIKA KARYAWAN DAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI POLI INTERNE
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
M. NATSIR SOLOK
TAHUN 2021**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Administrasi Rumah Sakit
di Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

Oleh:

**NISWATUL ATIQAH
181000213461004**

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
BUKITTINGGI
2021**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN ETIKA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI POLI INTERNE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
M. NATSIR SOLOK TAHUN 2021
TAHUN 2021**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NISWATUL ATIQAH
181000213461004

telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan
di depan Tim Penguji Ujian Komprehensif
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan UMSB

Bukittinggi, 11 Juni 2021

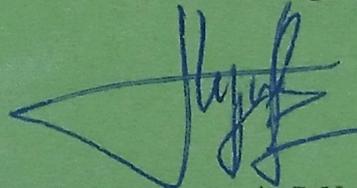
Dosen Pembimbing

Pembimbing I



(Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes)

Pembimbing II



(Ns. Yuli Permata Sari, S.Kep., M.Kep)

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN ETIKA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI POLI INTERNE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
M. NATSIR SOLOK TAHUN 2021
TAHUN 2021**

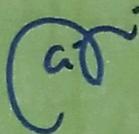
Dipersiapkan dan disusun oleh:

NISWATUL ATIQAH
181000213461004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Komprehensif
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi
pada tanggal 3 Agustus 2021
dan dinyatakan **Lulus**

**Tim Penguji
Mengetahui,**

Penguji I,



(Elsi Susanti, SE., MM)

Penguji II,



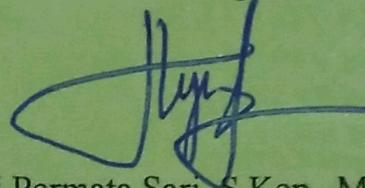
(Hendry Wibowo, S. Kep., M. Kep)

Pembimbing I,



(Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes)

Pembimbing II,



(Ns. Yuli Permata Sari, S.Kep., M.Kep)

Mengesahkan,

Dekan
Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Niswatul Atiqah
Tempat dan Tanggal Lahir : Hulu Banda, 19 September 2000
Alamat : Hulu Banda
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : niswatulatiqah1@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Bustami
Nama Ibu : Netwita

RIWAYAT PENDIDIKAN

2006-2012 : SD N 06 Hulu Banda
2012-2015 : MTsN Thawalib Padusunan Pariaman
2015-2018 : MAN 2 Bukittinggi
2018-2021 : D-III Administrasi Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dia Telah Menciptakan Manusia Dari Segumpal Darah, dan Tuhan-Mulah Yang Maha Mulia

“ Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Ada Kemudahan, Maka Apabila Kamu Telah Selesai Dari Suatu Urusan Kerjakanlah Dengan Sungguh- Sungguh Urusan Yang Lain” (Qs Al- Insyira: 6)

Yaallah

Alhamdulillahirabbilalamin

Sujud Syukur Kepdamu Tuham Yang Maha Agung, Yang Maha Tinggi, Yang Maha Adil, Yang Maha Penyayang, Atas Takdirmu Telah Kau Jadikan Aku Manusia Yang Senantiasa Berfikir, Berilmu, Bermain, dan Sabar Dalam Menjalankan Hidup Ini. Semoga Keberhasilan Ini Menjadi Satu Langkah Awal Bagiku, Untuk Meraih Cita- Cita Besarku.

Kupersembahkan Karya Sederhana Ini Kepada Orang Yang Sangat Kusayangi Untukmu Ayahanda (Bustami), Dan Ibunda (Netwita) Tercinta. Sebagai Tanda Bukti Hormat, Dan Rasa Terimakasih Yang Tiada Terhingga Ku Persembahkan Karya Kecil Ini Kepada Ayah Dan Ibu Yang Telah Memberikan Kasih Sayang. Segala Dukungan, Dan Cinta Kasih Yang Tiada Mungkin Dapat Kubalas Hanya Dengan Selebar Kertas Yang Bertuliskan Kata Dan Persembahan. Semoga Ini Mampu Menyelipkan Senyum Kebahagiaan, Lelah Dan Menjadi Penyejuk Dihati Terima Kasih Selalu Mendoakan Ku, Selalu Menasihati Ku Untuk Menjadi Yang Lebih Baik.

Untuk Yang Tersayang Kakakku Rahmatania Novila, Radhi Zulfiqar dan Lthifatul Afifah. Untuk Yang Tersayang Adikku Dea, Ghinna, Zakki Dan Ikkal Dan Seluruh Keluarga Besarku Atas Doa Dan Dukungannya.

Terimakasih Kepada Dosen Pembimbing Yang Telah Membimbing Saya, Dengan Penuh Kesabaran, Seluruh Bekal Ilmu Yang Pernah Kau Bagikan Semoga Menjadi Modal Untuk Menjawab Tantangan Di Masa Mendatang. Untuk Semua Kemarahan, Kritikan, Dan Tuntutan Yang Diberikan, Aku mengucapkan Banyak Terima Kasih. Semoga Kebaikan Juga Selalu Menyertai Mu

*Terimakasih Kepada Teman- Teman Administrasi Rumah Sakit Angkatan 2018
Dan Anak Ayam Yang Telah Memberikan Aku Motivasi Dan Semangat Selama
Menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Ini.*

*Dan Secara Khususnya Saya Persembahkan Juga Untuk Pendamping Hidup Saya
(Kelak)*

“Niswatul Atiqah”



Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan UM Sumatera Barat
Karya Tulis Ilmiah
Juni, 2021

ABSTRAK

NISWATUL ATIQA

Gambaran Etika Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M.Natsir Solok Tahun 2021

Etika adalah perilaku yang memperhatikan perbuatan baik bagi kelompok tertentu. Kualitas pelayanan kesehatan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya harapan pelanggan. Hasil observasi yang dilakukan di RSUD M.Natsir Solok terdapat masalah di poli interne karena berbagai alasan diantaranya banyak pasien rawatan sehingga dokter tidak mampu melayani pasien yang banyak dan mengakibatkan pelayanan tidak efisien dan masih ada pasien mengeluh atas pelayanan perawat di poli interne. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran etika karyawan dan kualitas pelayanan kesehatan di poli interne.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, kuisioner dan dokumentasi. populasi pada penelitian yaitu pasien poli interne. Teknik pengambilan sampel yaitu *sampling aksidental*. Analisa data yang digunakan peneliti yaitu data kuantitatif yang berkaitan dengan data angka atau bilangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata responden menjawab baik 18 orang (60%) terhadap etika karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok salah satunya cara perawat dalam berpakaian, berbicara dan bertanya. Namun masih terdapat beberapa responden menjawab kurang baik 12 orang (40%) terhadap etika karyawan diantaranya ekspresi perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hasil penelitian ini rata-rata responden menjawab baik 9 orang (30%) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, masih terdapat beberapa responden yang menjawab kurang baik 21 orang (70%).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah dari 30 responden yang menyatakan baik sebanyak 18 orang (60%), menyatakan kurang baik 12 orang (40%) terhadap etika karyawan. Dari 30 responden yang menyatakan baik 9 orang (30%) dan menyatakan kurang baik 21 orang (70%). Saran dari penelitian ini adalah diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan.

Kata Kunci : Etika Karyawan, Kualitas pelayanan, poli interne

ABSTRACT

NISWATUL ATIQAHA

Overview of Employee Ethics and Quality of Health Services at the Internal Polyclinic of the M.Natsir Solok Regional General Hospital in 2021

Ethics is a code of behavior that pays attention to good deeds for certain groups. The quality of health services is to provide service excellence to achieve customer desires or expectations. The results of observations made at the M.Natsir Solok Hospital there were several problems in the internal polyclinic for various reasons including the large number of patients being treated so that doctors were unable to serve too many patients and resulted in inefficient services and there were still patients who complained about the services of nurses at the internal polyclinic. The purpose of this study is to determine the description of employee ethics and service quality at the internal polyclinic.

This study uses a descriptive approach. Data collection methods used are interviews, questionnaires and documentation. The population in the study were poly intern patients. The sampling technique is accidental sampling. The data analysis used by the researcher is quantitative data related to numeric data or numbers.

The results of this study indicate that an average of 18 respondents (60%) answered well to the ethics of employees at the M. Natsir Solok Regional General Hospital, one of which was the nurse's way of dressing, speaking and asking questions. However, there are still some respondents who answered less well 12 people (40%) on employee ethics including the expression of nurses in providing services to patients. The results of this study on average 9 respondents answered well (30%) to the quality of services provided, there were still some respondents who answered less well 21 people (70%).

The conclusion of this study is that of the 30 respondents who stated good as many as 18 people (60 people), 12 people said less good (40%) towards employee ethics. Of the 30 respondents who said it was good, 9 people (30%) and 21 people (70%) said it wasn't good for service quality. The suggestion from this research is that it is hoped that M. Natsir Solok regional general hospital can maintain and improve the quality of service for outpatients.

Keywords: Employee Ethics, Quality of Service, poly intern

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah penelitian yang berjudul “Gambaran Etika Karyawan dan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok ” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penelitian proposal penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan Karya Tulis Ilmiah pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan.

Pada kesempatan ini, peneliti hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga karya tulis ilmiah ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Dr. Erpidawati, SE., M.Pd selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes selaku Pembimbing I yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.

5. Ibu Ns. Yuli Permata Sari, S.Kep., M.Kep selaku Pembimbing II yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Ibu Elsi Susanti, SE.,MM selaku penguji I yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Bapak Hendry Wibowo, S.Kep. M.Kes selaku Penguji II yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
9. Ayah, Ibu serta adik yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan karya tulis ilmiah ini..
10. Kepada teman-teman seperjuangan yang bersama-sama peneliti dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan karya tulis ilmiah ini sebaik mungkin, peneliti menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan karya tulis ilmiah.

Akhir kata, peneliti berharap semoga karya tulis ilmiah ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Bukittinggi, Juni 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Rumah Sakit	7
1. Pengertian Rumah Sakit.....	7
2. Fungsi Rumah Sakit	7
3. Klasifikasi Rumah Sakit.....	9
B. Etika Karyawan	10
1. Pengertian Etika	10
2. Macam- Macam Etika	10
3. Pengertian Karyawan.....	11
4. Etika Karyawan.....	12
C. Kualitas Pelayanan	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2. Kualitas Pelayanan di Poli Interne	19
D. Kerangka Teori.....	23
E. Defenisi Operasional	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian / Jenis Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel.....	26
D. Sumber Data.....	26
1. Data Primer	26
2. Data Sekunder	26
E. Metode Pengumpulan Data	27
1. Observasi.....	27
2. Kuisisioner	27
3. Dokumentasi	27
F. Instrumen Penelitian	27
G. Analisa Data	28
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	29
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	29
B. Hasil Penelitian	39
C. Pembahasan	39
BAB V Penutup	42
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Defenisi Operasional.....	24
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Etika Karyawan	41
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori..	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 : Master Tabel Etika Karyawan

Lampiran 3 : Master Tabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 4 : Dokumentasi

Lampiran 5 : Output SPSS



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit salah satu tempat pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dengan itu tenaga kesehatan yang berada dirumah sakit harus mempunyai etika yang baik dalam memberikan pelayanannya. Menurut Dalami dalam Rijal *et al* (2019) Etika adalah kode perilaku yang memperhatikan perbuatan yang baik bagi kelompok tertentu dan prinsip bagi perbuatan yang benar. Etika yang berhubungan dengan hal yang baik dan hal yang tidak baik dengan kewajiban moral. Karena etika mempunyai tanggung jawab moral, menyimpang dari kode etik berarti tidak memiliki perilaku yang baik dan tidak memiliki moral yang tidak baik.

Sri Lestari dalam Pangaribuan (2016) mengemukakan bahwa persepsi perawat terhadap prinsip-prinsip etika meliputi agama mengajarkan manusia untuk berbuat baik, tidak membedakan, mendapatkan persetujuan melakukan tindakan, pasien atau keluarga pasien berhak menolak tindakan, mendahulukan tindakan sesuai dengan prioritas masalah, melakukan tindakan untuk kebaikan, menghindari hal-hal yang membayakan pasien, menghargai pasien dan keluarga yang menggunakan cara-cara tradisional.

Menurut Rifani dalam Fajriati (2017) Prinsip etika keperawatan bukan hanya sebuah prinsip yang kita pahami secara rasional, melainkan juga mengungkapkan suatu kecondongan yang memang sudah ada dalam watak

manusia. Konsep prinsip etika sebagai peraturan atau norma yang digunakan sebagai dasar acuan perilaku yang dilakukan oleh seseorang perawat.

Menurut Simamora dalam Tulumang (2015) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Apakah pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien. Karena itu, untuk menciptakan kepuasan pasien perusahaan jasa kesehatan (Rumah sakit) harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya.

Sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan, petugas, sarana atau fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga pasien merasa kurang puas dan menceritakan kepada rekan-rekannya sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat berkurang (Imbalo S, dalam nofriadi 2019).

Pencapaian dalam indikator kinerja tingkat kepuasan pasien dan keluarga pada tahun 2017 pencapaian target 80% dengan realisasi 87,77%. Pada tahun

2018 pencapaian target 90% dengan realisasi 88,87%. Pada tahun.2019 dirumah sakit RSPON Prof.Dr.dr.Mahar Mardjono Jakarta mencapai target 90% dengan realisasi 92,06%. (RSPON Prof.Dr.dr.Mahar Mardjono Jakarta)

Indeks kepuasan pasien berdasarkan tingkat kepuasan pasien di RSUP Dr M. Djamil padang pada tahun 2018 target tingkat kepuasan pasien 80% dengan realisasi 80,35%. Pada tahun 2019 target tingkat kepuasan pasien 85% dengan realisasi 80,62%. Pada tahun 2020 tingkat kepuasan pasien pencapaian target 81% dengan realisasi 83,51%. (RSUP Dr M. Djamil padang)

Berdasarkan laporan kinerja RSUD M.Natsir Solok pada tahun 2017 indeks kepuasan masyarakat capaian kinerja mencapai 109% dengan realisasi 80,3%. Pada tahun 2018 indeks kepuasan masyarakat mencapai target 110% dengan realisasi 89,5%. Pada tahun 2019 terjadi peningkatan indeks kepuasan masyarakat dengan pencapaian 120% realisasi 9,71%. (RSUD M.Natsir)

Menurut hasil penelitian Aryani, Fina *et al* (2015) hasil penelitian didapatkan nilai gap terbesar pada aspek reliability yakni -0,85, assurance yakni -0,73, emphaty yakni -0.67, tangible yakni -0,59 dan aspek responsiveness -0,54. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru beum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil penelitian Fadillah Rijal, H.Muhammad Siri Dangnga, Usman, Niar Novitasari (2019) tentang pengaruh etika dan kinerja tenaga kesehatan terhadap pemberian pelayanan kesehatan pasien dipuskesmas

Madising Na Mario Kota Parepare, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare pada tanggal 11 Mei-25 Juli 2018 dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh etika dan kinerja tenaga kesehatan terhadap pemberian pelayanan kesehatan pasien di puskesmas Madising Na Mario Kota.

Menurut observasi penulis di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok, masih ada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan di poli penyakit dalam (Poli Interne) karena berbagai alasan diantaranya beberapa dokter penyakit dalam pergi seminar, dan karena banyaknya pasien rawatan, sehingga dokter tidak mampu melayani pasien yang terlalu banyak akhirnya mengakibatkan pelayanan tidak efisien dan masih ada pasien yang mengeluh atas pelayanan perawat di poli interne dimana masih ada perawat pada poliklinik penyakit dalam (poli interne) yang belum berkomunikasi dengan baik dan kurang jelas dalam penjelasa dan pelayanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat diidentifikasi masalah yaitu: Adanya gambaran etika karyawan dan kualitas pelayanan kesehatan di Poli Interne RSUD M. Natsir Solok seperti beberapa dokter penyakit dalam pergi seminar, dan karena banyaknya pasien rawatan, sehingga dokter tidak mampu melayani pasien yang terlalu banyak akhirnya mengakibatkan pelayanan tidak efisien dan masih ada pasien yang mengeluh atas pelayanan perawat di poli interne dimana masih ada perawat pada poliklinik penyakit dalam (Poli Interne) yang

belum berkomunikasi dengan baik dan kurang jelas dalam penjelasan dan pelayanan.

C. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil yang optimal penulis akan membatasi masalah penelitian hanya gambaran etika karyawan dan kualitas pelayanan kesehatan di poli interne di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis mengajukan permasalahan “ Bagaimana gambaran etika karyawan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poli Interne di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok?”

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran etika karyawa dan kualitas pelayanan kesehatan di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya etika karyawan di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok.
- b. Diketuinya kualitas pelayanan kesehatan di Poli Interne di RSUD M. Natsir Solok.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

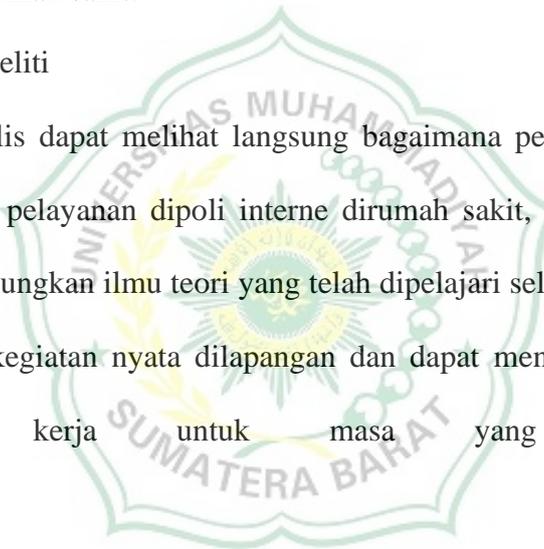
Sebagai acuan untuk menerapkan etika bagi karyawan dirumah sakit agar dapat menunjang kualitas pelayanan kesehatan yang baik.

2. Bagi Institusi

Sebagai bahan masukan setelah melakukan kegiatan pelayanan dipoli interne rumah sakit.

3. Bagi Peneliti

Penulis dapat melihat langsung bagaimana pengaruh etika karyawan terhadap pelayanan dipoli interne dirumah sakit, sehingga penulis dapat menggabungkan ilmu teori yang telah dipelajari selama proses perkuliahan dengan kegiatan nyata dilapangan dan dapat mengaplikasikannya dalam dunia kerja untuk masa yang akan datang.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Menurut Undang – Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Beberapa rumah sakit dikategorikan berdasarkan jenis pelayanan menurut Permenkes RI No. 30 tahun 2019 yaitu:

- a. Rumah sakit umum, yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan paling sedikit yaitu pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan dan pelayanan nonmedik.
- b. Rumah sakit khusus yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususannya.

2. Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan UU RI. No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa fungsi rumah sakit adalah sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;

- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan;
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Menurut Permenkes RI No. 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, mengenai kewajiban rumah sakit melaksanakan fungsi sosial yang dilaksanakan melalui:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan pasien tidak mampu atau miskin
- b. Pelayanan gawat darurat tanpa meminta uang muka
- c. Penyediaan ambulans gratis
- d. Pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa
- e. Bakti sosial bagi misi kemanusiaan
- f. Melakukan promosi kesehatan melalui komunikasi, informasi dan edukasi.

3. Klarifikasi Rumah Sakit

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, rumah sakit umum dan rumah sakit khusus diklasifikasikan berdasarkan kriteria bangunan dan prasarana, kemampuan pelayanan, sumber daya manusia, dan peralatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 tahun 2019 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, Klasifikasi rumah sakit terdiri atas :

- a. Rumah Sakit Umum kelas A : adalah Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit empat spesialis dasar, lima penunjang medik spesialis, dua belas spesialis lain selain spesialis dasar, dan tiga belas subspecialis.
- b. Rumah Sakit Umum kelas B : adalah Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit empat spesialis dasar, empat penunjang medik spesialis, delapan spesialis lain selain spesialis dasar, dan dua subspecialis dasar.
- c. Rumah Sakit Umum kelas C : adalah Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit empat spesialis dasar dan empat penunjang medik spesialis.
- d. Rumah Sakit Umum kelas D : adalah merupakan Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit dua spesialis dasar.

B. Etika Karyawan

1. Pengertian Etika

Menurut Novieastari etika (2020) etika adalah ilmu yang mempelajari perilaku dan karakter. Ilmu ini berkaitan dengan penentuan apa yang baik atau berharga bagi individu, kelompok dan masyarakat pada umumnya. Tindakan yang etis merefleksikan komitmen terhadap standar yang berusaha dipenuhi oleh individu, profesi dan masyarakat.

Menurut widana istilah etika berasal dari bahasa Yunani kuno. Bentuk tunggal kata “etika” yaitu *ethos* sedangkan bentuk jamaknya yaitu *ta etha*. *Ethos* mempunyai banyak arti yaitu tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang kebiasaan atau adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berpikir. Sedangkan *ta etha* yaitu adat kebiasaan.

2. Macam-Macam Etika

Menurut Zakky (2021) terdapat beberapa macam etika, seperti:

a. Menurut Cakupannya

Berdasarkan cakupannya, terdapat 2 (dua) jenis-jenis etika yakni etika umum dan etika khusus.

- 1) Etika umum, yakni jenis etika yang berhubungan dengan keadaan dasar tentang tindakan manusia secara etis.
- 2) Etika khusus, yakni jenis etika yang menjadi suatu penerapan dari prinsip moral di dalam kehidupan manusia secara khusus.

b. Menurut Jenisnya

Berdasarkan jenisnya, terdapat 2 (dua) jenis-jenis etika yakni etika deskriptif dan etika normatif.

- 1) Etika deskriptif, yakni jenis etika yang berupaya melihat sikap dan perilaku manusia serta apa yang ia kejar dalam kehidupan ini sebagai hal yang memiliki nilai.
- 2) Etika normatif, yakni jenis etika yang berupaya menetapkan beragam sikap dan perilaku ideal yang semestinya dimiliki oleh setiap orang dalam kehidupan ini.

c. Menurut Sumbernya

Berdasarkan sumbernya, terdapat 2 (dua) jenis-jenis etika yakni etika filosofis dan etika teologis.

- 1) Etika filosofis, yakni jenis etika yang berasal dari aktivitas berfilsafat atau berpikir, yang dilakukan oleh manusia, dan termasuk dalam bagian filosofis.
- 2) Etika teologis, yakni jenis etika yang berkaitan dengan agama dan kepercayaan, tanpa terbatas pada suatu agama tertentu saja

3. Pengertian karyawan

Pengertian Karyawan Menurut Para Ahli (Wiguna, 2020):

a. Menurut Subri

Karyawan adalah penduduk usia kerja berusia 16 hingga 65 tahun atau jumlah total orang di suatu negara yang memproduksi barang dan

jasa. Ketika ada permintaan untuk pekerjaan mereka dan mereka ingin berpartisipasi dalam kegiatan ini.

b. Menurut Sedarmayanti

Karyawan adalah terjemahan dari kata kinerja yang mempunyai makna sebagai karya seorang pekerja atau karyawan. Suatu proses manajemen di mana hasil kerja harus mempunyai bukti nyata yang juga bisa diukur.

c. Menurut Frederic W. Taylor

Karyawan adalah komunitas yang termotivasi dalam bekerja untuk memenuhi kebutuhan keuangan.

d. Menurut Wibowo

Pengertian karyawan adalah masalah menyelesaikan pekerjaan seiring dengan pencapaian hasil pekerjaan.

4. Etika Karyawan

Menurut Kasmir (2018) Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia kesehatan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Hal-hal yang perlu diperhatikan dan diberikan sebagai bekal karyawan dalam rangka memberikan pelayanan yang paling optimal adalah etiket pelayanan antara lain:

a. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting etika rumah sakit atau etiket pelayanan karena sikap dan perilaku menunjukkan

kepribadian seseorang. Pengaruh sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pasien sangat besar guna memberikan kepuasan kepada pasien.

Dalam praktiknya, sikap dan perilaku yang harus dijalankan atau ditunjukkan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut :

- 1) Jujur dalam bertindak dan bersikap
- 2) Rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas
- 3) Selalu murah senyum
- 4) Lemah lembut dan ramah tamah
- 5) Sopan santun tutur kata dan hormat
- 6) Periang. Selalu ceria dan pandai bergaul
- 7) Simpatik
- 8) Fleksibel
- 9) Serius
- 10) Memiliki rasa tanggung jawab.

b. Penampilan

Dalam melayani pasien, karyawan dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan pertama yang baik pula terhadap pasien sehingga akan timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat terhadap pasien. Secara umum penampilan yang prima yang ditampilkan oleh setiap karyawan rumah sakit, baik penampilan fisik maupun nonfisik adalah sebagai berikut :

- 1) Berpenampilan wajar maksudnya setiap karyawan rumah sakit harus wajar dalam berpakaian, bersikap, dan bertindak. Setiap penampilan jangan terlihat dibuat-buat. Jadi yang dimaksud wajar adalah penampilan yang seharusnya dilakukan oleh karyawan suatu rumah sakit.
- 2) Berpakaian harus selalu dengan penampilan yang rapi, serasi, dan bersih dan tidak menggunakan aksesoris atau make-up yang berlebihan.

c. Cara Berpakaian

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian penting dari penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang. Cara berpakaian memperoleh perhatian yang cukup serius dan perhatian khusus dalam hal memberikan pelayanan. Dalam praktiknya cara berpakaian yang baik adalah sebagai berikut :

- 1) Gunakan pakaian dinas yang sudah ditentukan pada hari-hari tertentu.
- 2) Gunakan pakaian yang rapi.
- 3) Hindari pakaian yang tidak lazim dengan model yang tidak lazim dan warna yang moncolok (norak) sehingga menarik perhatian orang lain.

d. Cara berbicara

Disamping cara berpakaian yang baik karyawan bank dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan pasien. Komunikasi yang

dilakukan diharapkan dapat membuat pasien tertarik dan terkesan terhadap rumah sakit. Oleh karena itu dalam etika rumah sakit cara berbicara diatur sebagai:

- 1) Biarkan pasien berbicara lebih dahulu, agar karyawan mendapat informasi tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan pasien dengan jelas.
- 2) Jangan sekali-kali memotong pembicaraan pasien dan usaha bicara setelah pasien selesai berbicara.
- 3) Pada saat pasien berbicara dengar baik-baik dan beri perhatian penuh, perhatikan apa, mengapa, dan bagaimana isi pembicaraan, sehingga segala sesuatu bisa menjadi jelas dan tidak perlu mengulang pertanyaan.

e. Cara bertanya

Terkadang keinginan dan kebutuhan pasien yang dijelaskan lewat pembicaraan langsung tidak atau kurang jelas. Hal ini sangat berbahaya karena dapat memberikan jawaban yang salah, sehingga tidak seperti yang diinginkan pasien. Oleh karena itu, untuk setiap penjelasan yang kurang jelas, perlu ditanyakan kembali kepada pasien. Namun cara bertanya pun harus diatur, sehingga pasien tidak merasa tersinggung dan mungkin bahkan merasa senang. Adapun cara bertanya yang baik antarlain :

- 1) Siapkan pertanyaan yang akan diajukan ke pasien, terlebih dulu dengan prioritas pertanyaan selanjutnya.

- 2) Pilih waktu yang tepat untuk bertanya.
- 3) Berusaha mengenali pasien, baik asal atau latar belakangnya melalui riwayat hidup atau dokumen lainnya.

f. Gerak-gerak.

Gerak-gerak yang diperlihatkan oleh karyawan dalam melayani pasien perlu diatur secara baik dan benar. Gerak-gerak yang salah akan menyebabkan salah paham antara pasien dengan karyawan. Gerak-gerak seorang karyawan ditunjukkan melalui : mimik muka (raut muka), gerakan anggota tubuh, gerakan tangan dan kaki, gerakan mulut, gerakan hidung, cara duduk, cara berjalan. Adapun gerak-gerak yang diperlukan dalam suatu etiket adalah sebagai berikut :

- 1) Raut muka merupakan ekspresi perasaan dan emosi seseorang. Oleh karena itu, setiap karyawan harus menunjukkan raut muka yang selalu ceria dan gembira.
- 2) Tatapan mata merupakan pandangan langsung dalam menatap pasien. Pandangan mata sebaiknya biasa saja seperti memandang seorang sahabat, atau famili sendiri, yaitu pandangan yang penuh kelembutan, ceria, dan gembira.
- 3) Senyum yang manis merupakan gerakan bibir dan mulut yang dapat menyenangkan pasien. Dalam melayani nasabah haruslah dengan senyum yang manis, namun bukan senyum yang dibuat-buat.

Kenyataannya, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pasien, disamping akan mampu mempertahankan pasien lama untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang di tawarkan oleh pihak rumah sakit.

Menurut Chen (2017) yang dimaksud dengan etika kerja karyawan adalah norma-norma yang melandasi tata karma hubungan antara seseorang karyawan dengan pihak lainnya. Pihak-pihak yang berhubungan antara lain:

- a. Antara karyawan dengan perusahaan
- b. Antara tugas, wewenang, dan jabatan
- c. Antara atasan dan bawahan
- d. Antar karyawan

Disini akan dijelaskan secara rinci pihak-pihak yang berhubungan tersebut:

- a. Hubungan antar karyawan dengan perusahaan
 - 1) Seorang karyawan harus berusaha yang terbaik untuk kepentingan perusahaan, jelasnya bahwa setiap karyawan harus berbuat yang terbaik bagi perusahaan.
 - 2) Seorang karyawan harus berusaha meningkatkan kemampuannya untuk mencapai yang terbaik, yakni kontribusi karyawan tergantung dari kemampuan dan semangat untuk menghasilkan yang terbaik.

- 3) Seorang karyawan harus bersikap achievement oriented yaitu pencapaian orientasi target dalam kerja.
- 4) Seorang karyawan harus bertingkah laku yang baik dan menghindari hal-hal yang mencemarkan nama baik perusahaan.

C. Kualitas Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Eric (2016) Berikut ini terdapat beberapa definisi kualitas pelayanan yang disampaikan oleh beberapa tokoh. Definisi-definisi tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

a. Menurut J Supranto

Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

b. Menurut Wyckof

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut,

sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumen.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Zeithmal, Parasurman, Berry, dalam Sellang (2019) menawarkan indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, yaitu :

- a) *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, kompueterisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) *Reliability*, yaitu Kemampuan dan kendala untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c) *Resposiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepa, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada sektor pelayanan atau jasa, Zethaml, Berry dan Pasuraman dalam Iman (2017) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang dipergunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu :

a. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Dimensi *Tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan langsung oleh pengguna dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan. Karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan jasa yang bersifat tidak dapat dipegang atau diraba secara fisik, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini pelanggan menggunakan inderanya untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya.

b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu dan akurat. Dalam jasa pelayanan, dimensi ini dianggap sebagai hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang *non standardize output*, dimana produknya akan

sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas.

d. Dimensi Jaminan (*Ansurance*)

Dimensi *Anssurance* mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan akibat / dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan kemanan.

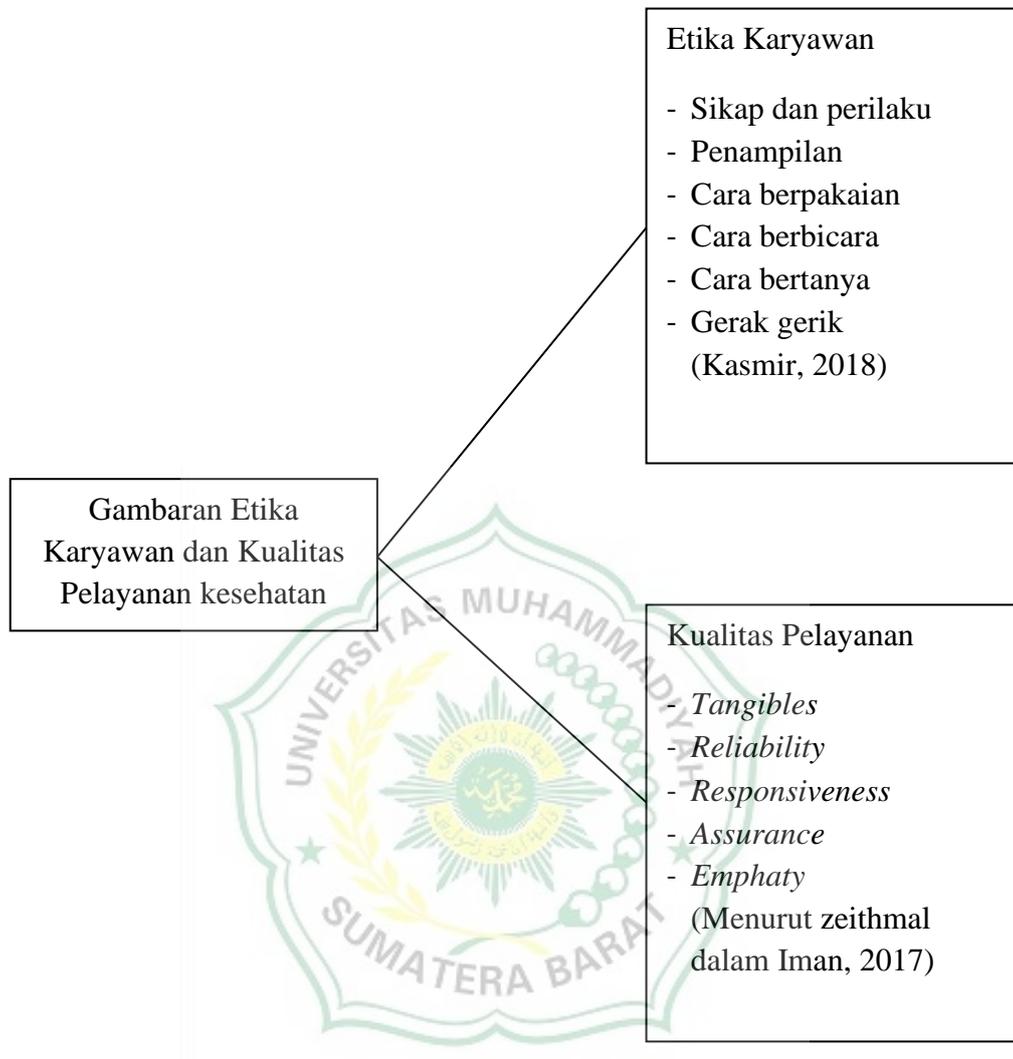
e. Dimensi Empaty (*Empathy*)

Dimensi *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika

para pengguna jasa membutuhkan bantuanya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan.



D. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

E. Defenisi Operasional

No	Variabel	Defenisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Etika Karyawan	Ilmu yang mempelajari perilaku dan karakter yang berkaitan dengan penentuan apa yang baik atau berharga bagi individu, kelompok, masyarakat pada umumnya.	Kuisisioner	Observasi	1= Baik \geq mean 2= Kurang Baik $<$ mean	Ordinal
2.	Kualitas Pelayanan	Sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan, namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang namun dapat dirasakan dan diingat	Kuisisioner	Observasi	1= Baik \geq mean 2= Kurang Baik $<$ mean	Ordinal

Gambar : 2.1 Definisi Operasional

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian / Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deksripif. Menurut Hardani et al (2020:69) penelitian deksriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deksriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.

Peneliti menggunakan penelitian deksriptif untuk memperoleh gambaran etika karyawan dan kualitas pelayanan kesehatan di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di RSUD M. Natsir Solok yang dilaksanakan pada tanggal 10 dan 11 bulan Mei 2021 .

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pengertian populasi menurut margono dalam hardani 2020:361 adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian.

Populasi pada penelitian ini yaitu pasien di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok.

2. Sampel

Menurut Siyoto (2015:64) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, atau pun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling aksidental*. *Sampling aksidental* adalah suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sumber data menurut Siyoto (2015:66). Sampel pada penelitian ini sebanyak 30 orang pasien yang berobat di poli interne.

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dan bisa dikumpulkan menggunakan metode survey, observasi, eksperimen ataupun dokumentasi menurut Husna dan Suryana (2017:124).

2. Data Sekunder

Menurut Hardani et al (2020:401) data sekunder adalah data yang tersedia sebelumnya yang dikumpulkan dari sumber-sumber tidak

langsung atau tangan kedua misalnya dari sumber-sumber tertulis milik pemerintah atau perpustakaan.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung menurut Hardani *et al* (2020:125).

2. Kuisisioner

Menurut hardani *et al* (2020:406) kuisisioner sering menggunakan daftar periksa (*checklis*) dan skala penelitian. Perangkat ini membantu menyederhanakan dan mengukur perilaku dan sikap responden. Daftar periksa (*checklis*) adalah daftar perilaku, karakteristik, atau entitas lain yang dicari peneliti.

3. Dokumentasi

Menurut Hardani *et al* (2020:148) dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Siyoto (2020:66) menyusun instrument merupakan langkah penting dalam pola prosedur penelitian. Menyusun instrument pada dasarnya adalah menyusun alat evaluasi, karena mengevaluasi adalah memperoleh data tentang sesuatu yang diteliti, dan hasil yang diperoleh dapat diukur dengan menggunakan standar yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

Instrumen penelitian yang digunakan peneliti adalah kuesioner, alat tulis dan handphone.

G. Analisa Data

Analisa data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian adalah data kuantitatif. Menurut Siyoto (2015:19) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisa menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Rumah Sakit

Pelayanan Kesehatan di Kota Solok pada zaman penjajahan berawal dari klinik pengobatan Korem 033 Wirayuda dan Rumah Sakit Pemerintah. Rumah Sakit Pemerintah tersebut merupakan cikal bakal RSUD Mohammad Natsir yang pada waktu itu masih bernama RSUD Solok. Berdiri sekitar tahun 40-an dan pada awalnya berlokasi di Jl. Sudirman Solok yang berdekatan dengan kompleks Pasar Raya Solok dengan jumlah tempat tidur sebanyak 40 tempat tidur. Pada saat tersebut Rumah Sakit banyak membantu masyarakat yang kena korban perang, disamping memberi pelayanan kesehatan pada masyarakat Solok (RSUD Mohammad. Natsir Solok, 2021).

Sekitar Tahun 1979, Pelayanan yang diberikan meningkat dengan tersedianya dokter spesialis anak dan kebidanan. Dengan layanan Rawat Inap pada awalnya hanya terdiri dari bangsal umum dan kebidanan dengan \pm 60 tempat tidur. Sedangkan layanan Rawat Jalan hanya dilayani oleh satu Poli Umum (RSUD Mohammad. Natsir Solok, 2021).

Pada tahun 1984 lokasi Rumah Sakit pindah ke Jl.Simpang Rumbio Solok, dan diresmikan oleh Gubernur Provinsi Sumatera Barat pada saat itu Ir.Azwar Anas pada tanggal 7 April 1984. Sedangkan layanan rawat inap telah berkembang dengan tambahan layanan rawat inap Anak,

Penyakit Dalam dan Kebidanan. Pada saat tersebut pelayanan rawat inap juga dilakukan oleh Klinik Pengobatan Korem 033 Wirayuda berubah status menjadi Rumah Sakit Tentara (RST). Dengan pindahnya Rumah Sakit Umum ke jalan Simpang Rumbio yang lokasinya jauh dari pusat kota, menyebabkan pasien khususnya kasus kecelakaan lebih banyak dikirim ke RST (RSUD Mohammad. Natsir Solok, 2021).

Pada saat ini RSUD Mohammad Natsir menjadi rumah sakit rujukan regional. Hal ini utamanya disebabkan oleh pengembangan dari tahun ke tahun yang dilakukan oleh manajemen. Hal ini dapat dilihat dengan bertambahnya sarana dan prasarana serta SDM baik tenaga Spesialis, maupun tenaga kesehatan lainnya, sehingga tahun 2011 RSUD Mohammad Natsir diusulkan perubahan status menjadi Kelas B, dan ini dapat terwujud dengan dikeluarkannya SK MenKes RI No: HK 03.05/520/2011 dan Ketetapan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor : 440 – 343 / 2011. Upaya peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan secara terus menerus mampu meningkatkan status akreditasi rumah sakit (RSUD Mohammad. Natsir Solok, 2021).

Pada Tahun 2020 ini RSUD Mohammad Natsir mempunyai dua momen penting, yaitu; yang pertama berhasil mempertahankan Akreditasi versi 2012 dengan predikat Paripurna dan memperoleh penghargaan sebagai SKPD terinovatif nomor 3 di Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat (RSUD Mohammad. Natsir Solok, 2021).

2. Visi dan Misi Rumah Sakit

a. Visi:

Rumah Sakit Terbaik Di Provinsi Sumatera Barat

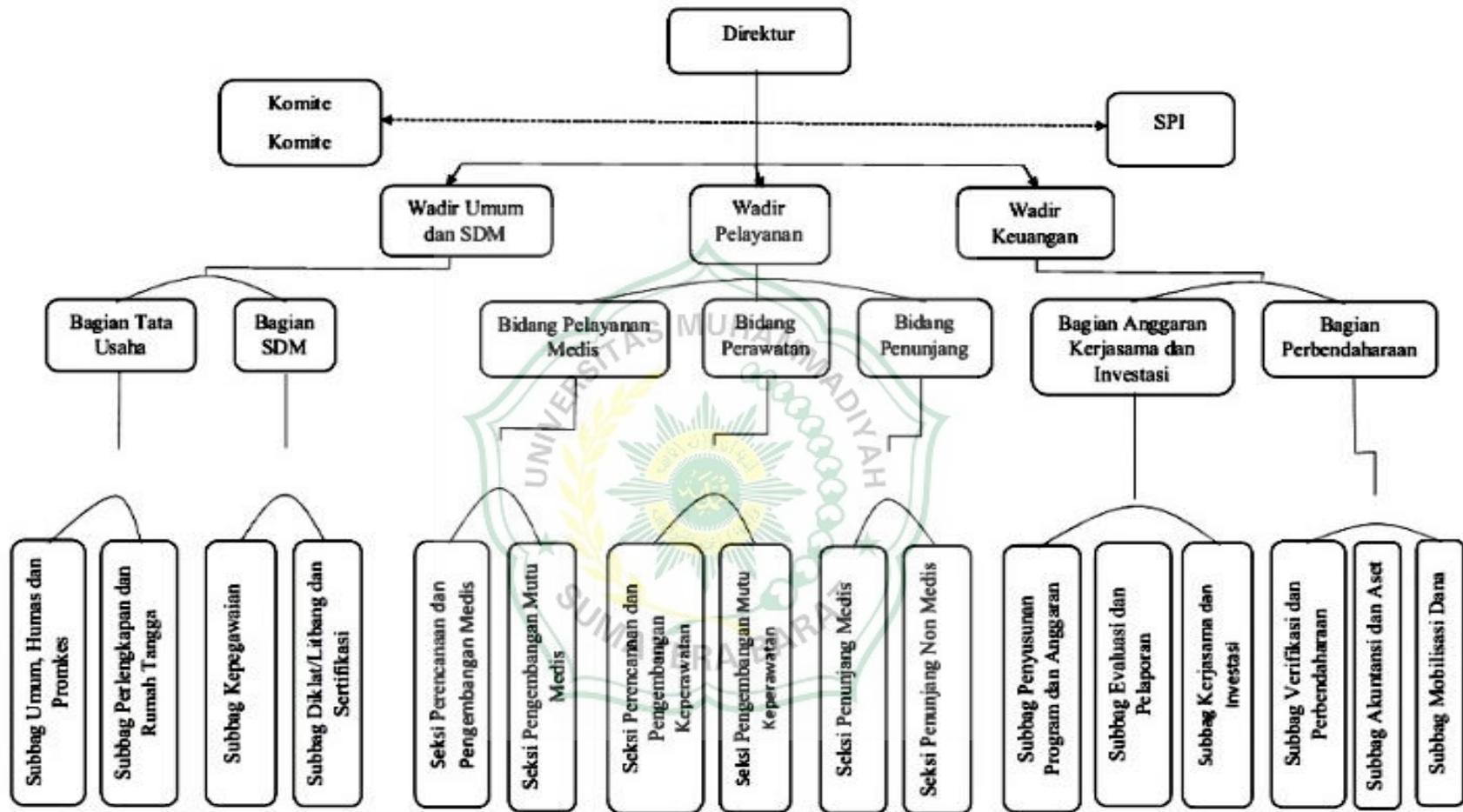
b. Misi:

- 1) Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas dan Paripurna
- 2) Meningkatkan Kemandirian dan Tata Kelola Rumah Sakit

3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Struktur organisasi RSUD Mohammad Natsir berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSUD Mohammad Natsir. Uraian tugas, wewenang, tanggung jawab, ruang lingkup tugas pejabat RS telah dijelaskan secara rinci sehingga kemungkinan duplikasi/tumpang tindih tugas, keaburan wewenang/tanggung jawab serta kesalahan prosedur dapat diminimalkan (RSUD M. Natsir Solok, 2021).

Susunan Organisasi dan Tata Laksana Struktural RSUD Mohammad Natsir berdasarkan Perda Nomor 06 tahun 2012 tentang pola tata kelola RSUD Mohammad Natsir terdiri dari (RSUD Mohammad. Natsir Solok, 2021):



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

- c. Direktur
- d. Wakil Direktur Pelayanan;
 - 1) Bidang Pelayanan Medis
 - a) Seksi Perencanaan dan Pengembangan Medis
 - b) Seksi Pengembangan Mutu
 - 2) Bidang Pelayanan Keperawatan
 - a) Seksi Perencanaan dan Pengembangan Keperawatan
 - b) Seksi Pengembangan Mutu
 - 3) Bidang Penunjang
 - a) Seksi Penunjang Medis
 - b) Seksi Penunjang Non Medis
- c. Wakil Direktur Umum dan SDM;
 - 1) Bagian Tata Usaha
 - a) Sub Bagian Umum, Humas dan Promkes
 - b) Sub Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga
 - 2) Bagian SDM
 - a) Sub Bagian Pembinaan Kepegawaian
 - b) Sub Bagian Diklat/Litbang dan Sertifikasi
- d. Wakil Direktur Keuangan;
 - 1) Bagian Anggaran, Kerjasama dan Investasi
 - a) Sub Bagian Penyusunan Program dan Anggaran
 - b) Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan
 - c) Sub Bagian Kerjasama dan Investasi

- 2) Bagian Perbendaharaan
 - a) Sub Bagian Verifikasi dan Perbendaharaan
 - b) Sub Bagian Akuntansi dan Aset
 - c) Sub Bagian Mobilisasi Dana
- e. Kelompok Jabatan Fungsional;
- f. Komite-Komite;
- g. Satuan Pengawas Internal (SPI)

4. Poli Interne

5. Fasilitas Rumah Sakit

Fasilitas pelayanan seperti:

- a. Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan
 - 1) Poliklinik Bedah
 - 2) Poliklinik Penyakit Dalam
 - 3) Poliklinik Anak
 - 4) Poliklinik Kebidanan
 - 5) Poliklinik Kulit Kelamin
 - 6) Poliklinik Paru
 - 7) Poliklinik THT
 - 8) Poliklinik Mata
 - 9) Poliklinik Neurologi

10) Poliklinik Bedah/Orthopedi

11) Poliklinik Jiwa

12) Poliklinik Jantung

13) Poliklinik Gigi

14) Poliklinik VCT

b. Pelayanan Rawat Inap

1) Rawat Inap Bedah/Orthopedi

2) Rawat Inap Penyakit Dalam

3) Rawat Inap Anak

4) Rawat Inap Kebidanan

5) Rawat Inap Perinatologi

6) Rawat Inap Paru

7) Rawat Inap THT/Mata

8) Rawat Inap VIP

9) Rawat Inap Neurologi

10) ICU

11) ICCU

12) Rawat Inap Psikiatri

13) Rawat Inap Sarunai (Kelas I dan VIP)

c. Pelayanan Penunjang

- 1) Instalasi Radiologi
- 2) Instalasi Laboratorium
- 3) Instalasi Gizi
- 4) Instalasi Rekam Medik
- 5) Instalasi Rehabilitasi Medik
- 6) Instalasi Perbaikan Sarana Rumah Sakit (IPSRS)
- 7) Instalasi Farmasi
- 8) Instalasi Forensik dan Medikolegal
- 9) Laundry
- 10) CSSD
- 11) Bank Darah Rumah Sakit
- 12) Instalasi PKRS

Fasilitas sarana prasarana seperti:

a. Tempat Tidur

b. Gedung

- 1) Gedung Poliklinik II
- 2) Gedung Instalasi Gawat Darurat bertingkat
- 3) Gedung Laboratorium
- 4) Gedung Administrasi
- 5) Gedung Instalasi Radiologi
- 6) Gedung Rekam Medik

- 7) Gedung IPSRS
 - 8) Gedung Kamar Operasi bertingkat
 - 9) Gedung Unit Fungsional Kebidanan dan Gynekologi
 - 10) Gedung Unit Fungsional Kesehatan Anak I, II
 - 11) Gedung Unit Fungsional Penyakit Bedah
 - 12) Gedung Unit Fungsional Penyakit Dalam
 - 13) Gedung Unit Fungsional Mayang Tarurai/Interne Wanita
 - 14) Gedung *Prefentif Medical Center* PMC/ VIP
 - 15) Gedung Unit Fungsional ICU
 - 16) Gedung Instalasi Gizi
 - 17) Gedung Instalasi Farmasi
 - 18) Gedung Instalasi Rehabilitasi Medik
 - 19) Gedung Insektor
 - 20) Gedung Instalasi Forensik dan Medico Legal
 - 21) Gedung Generator
 - 22) Gedung IDT
 - 23) Gedung VIP
 - 24) Gedung PERISTI
 - 25) Gedung OK Central
- c. Sarana Prasarana Lainnya
- 1) Tempat Jemuran kain
 - 2) Bak pengelola air limbah

- 3) Gedung Mushalla
- 4) Selasar
- 5) Tempat Bermain Anak
- 6) Areal parkir
- 7) Jalan Lingkar
- 8) WC. Umum
- 9) Sarana Kebersihan dan pengendalian lingkungan.
 - a) Sampah Medis
 - b) Sampah Non Medis
 - Pengelolaan Sampah.
 - Pengelolaan Limbah.
- 10) Limbah Padat Pemakaian *Incenerator*
- 11) Limbah Cair Pemakaian IPAL
- 12) Sarana Air Bersih
 - a) Air PDAM
 - b) Sumur Bor (2 bh)
 - c) Water Treat Print (WTP)
- 13) Penerangan (Listrik)
 - a) Perusahaan Listrik Negara (PLN)
 - b) Genset (2 Unit)
 - c) Perpustakaan
- 14) Terminal Pasien Pulang

d. Alat Kesehatan

- 1) *FHOTOTERAPY*
- 2) Meja Operasi Orthopedi
- 3) *Incubator Infant*
- 4) *FESS (Functional Endoscopic Sinus Surgery)*
- 5) *Endoscopy*
- 6) *Fluoroscopy*
- 7) *Mammography*
- 8) *USG Transvaginal*

e. Kendaraan Dinas

B. Hasil Penelitian

1. Data Umum

Data umum menguraikan karakteristik responden meliputi jenis kelamin dan umur responden yang disajikan di dalam tabel frekuensi sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Distibusi Freukuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah
M.Natsir Solok Tahun 2021

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Perempuan	20	66.67
2	Laki – Laki	10	33.33
Jumlah		30	100

Dari tabel diatas diketahui bahwa dari 30 responden sebanyak 20 orang (66.67%) adalah pasien perempuan dan 10 orang (33.33%) adalah pasien laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur responden menurut *World Health Organization* (WHO) anak-anak (*children*) 2-10 tahun, remaja (*adolescents*) 11-19 tahun, dewasa (*adult*) 20-60 tahun, lanjut usia (*elderly*) di atas 60 tahun.

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M.Natsir Solok Tahun 2021

No	Kelompok Umur	f	%
1.	Dewasa 20-60 tahun	17	56.67
2.	Lanjut Usia diatas 60 tahun	13	43.33
Jumlah		30	100

Dari tabel diatas dapat dilihat sebanyak (56.67%) responden berada pada kelompok umur usia dewasa (20-60 tahun).

2. Tujuan Khusus

- a) Diketuinya etika karyawan di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok

Mengetahui etika karyawan yang dapat digambarkan pada table dibawah ini:

Tabel 4.3
Distribusi frekuensi etika karyawan di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok Tahun 2021

No	Etika karyawan	f	%
1.	Baik	18	60
2.	Kurang Baik	12	40
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel diatas di gambarkan dengan etika karyawan bahwa dari 30 responden 60% (18 orang) menyatakan kurang baik terhadap etika karyawan dan 40% (12 orang) menyatakan baik.

- b) Diketahuinya kualitas pelayanan di Poli Interne Rumah Sakit M. Natsir Solok

Mengetahui kualitas pelayanan yang dapat digambarkan pada table dibawah ini:

Tabel 4.4
Distribusi frekuensi kualitas pelayanan di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok Tahun 2021

No	Kualitas Pelayanan	f	%
1.	Baik	9	30
2.	Kurang Baik	21	70
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel diatas di gambarkan bahwa dari 30 responden 70% (21 orang) menyatakan kurang baik terhadap kualitas pelayanan dan 30% (9 orang) menyatakan baik.

C. Pembahasan

1. Etika Karyawan di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat digambarkan bahwa dari 30 responden rata-rata pasien mengatakan setuju 60% (18 orang) dan 40% (12 orang) mengatakan tidak setuju dengan 6 pertanyaan . Berdasarkan hasil kuisisioner untuk variable etika karyawan pertanyaan pertama yaitu masing-masing perawat sopan dalam melayani pasien, didapatkan responden menjawab tidak setuju 4 orang (13.3%), kurang setuju 3 orang (10.0%), setuju 22 orang (73.3%) dan sangat setuju 1 orang (3.3%).

Pertanyaan kedua yaitu setiap perawat berpenampilan menarik dari segi kerapian dan kebersihan, responden menjawab setuju 23 orang (76.7%), sangat setuju 7 orang(23.3%). Pertanyaan ketiga yaitu masing-masing perawat berpakaian yang pantas dilihat, responden menjawab setuju 21 orang (70.0%), setuju 9 orang (30.0%).

Pertanyaan keempat yaitu setiap perawat menggunakan bahasa yang baik dan benar kepada pasien, responden menjawab setuju 24 orang(80.0%), sangat setuju 6 orang (20.0%). Pertanyaan kelima yaitu setiap perawat mengerti baik masalah atau pertanyaan pasien, responden

menjawab setuju 27 orang (90.0%), sangat setuju 3 orang (10.0%). Pertanyaan keenam yaitu ekspresi perawat kepada pasien selalu ceria dalam memberikan pelayanan, responden menjawab tidak setuju 14 orang (46.7%), kurang setuju 4 orang (13.3%) dan menjawab setuju 12 orang (40.0%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikeluarkan oleh Kasmir (2018) Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia kesehatan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Hal-hal yang perlu diperhatikan dan diberikan sebagai bekal karyawan dalam rangka memberikan pelayanan yang paling optimal adalah etiket pelayanan antara lain sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya dan gerak-gerik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rijal *et al* (2019) distribusi responden berdasarkan etika tenaga kesehatan yaitu baik sebanyak 88(88,00%) responden sedangkan kurang baik sebanyak 12(12,00%) responden.

Maka dapat disimpulkan pada hasil penelitian rata-rata responden menjawab baik 18 orang (60%) terhadap etika karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok salah satunya cara perawat dalam berpakaian, berbicara dan bertanya. Oleh sebab itu tingginya yang menyatakan baik maka etika karyawan juga baik sehingga teori yang dikemukakan oleh kasmir dalam mahbab sudah sesuai. Namun masih

terdapat beberapa responden yang menjawab kurang baik 12 orang (40%) terhadap etika karyawan salah satunya ekspresi perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Kualitas Pelayanan di Poli Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat digambarkan bahwa dari 30 responden rata-rata pasien mengatakan setuju 30% (9 Orang) dan 70% (21 Orang) mengatakan tidak setuju dengan 22 pertanyaan. Berdasarkan hasil kuisioner untuk variable kualitas pelayanan untuk pertanyaan pertama yaitu RSUD M. Natsir solok memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan, responden menjawab kurang setuju 1 orang (3.3%), setuju 26 orang(86.7%) dan sangat setuju 3 orang (10.0%).

Pertanyaan kedua yaitu pelayanan si RSUD M.Natsir solok tepat waktu, responden menjawab tidak setuju 7 orang (23.3%), kurang setuju 9 orang(30.0%), setuju 13 orang (43.3%) dan sangat setuju 1 orang (3.3%). Pertanyaan ketiga yaitu pemeriksaan dan pengobatan di RSUD M.Natsir solok dilakukan secara tepat, responden yang menjawab setuju 23 orang (76.7%) dan sangat setuju 7 orang (23.3%).

Pertanyaan keempat yaitu pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan di RSUD M.Natsir solok dijalankan tepat, responden yang menjawab setuju 24 orang (80.0%) dan sangat setuju 6 orang (20.0%). Pertanyaan kelima yaitu RSUD M.Natsir solok memberikan informasi

mengenai pasien dengan jelas, responden yang menjawab tidak setuju 2 orang (6.7%), setuju 18 orang (60.0%) dan sangat setuju 10 orang (33.3%).

Pertanyaan keenam yaitu dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, responden yang menjawab setuju 25 orang (83.3%) dan sangat setuju 5 orang (16.7%). Pertanyaan ketujuh yaitu dokter memberikan penjelasan tentang penyakit, responden yang menjawab setuju 25 orang (83.3%) dan sangat setuju 5 orang (16.7%). Pertanyaan kedelapan yaitu dokter selalu menanyakan keluhan pasien, responden menjawab setuju 25 orang (83.3%) dan sangat setuju 5 orang (16.7%).

Pertanyaan kesembilan yaitu perawat menjawab keluhan pasien, responden menjawab setuju 26 orang (86.7%) dan sangat setuju 4 orang (13.3%). Pertanyaan kesepuluh yaitu rumah sakit didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh, responden menjawab kurang setuju 1 orang (3.3%), setuju 26 orang (86.7%) dan sangat setuju 3 orang (10.0%). Pertanyaan kesebelas yaitu pasien merasa aman untuk berobat di RSUD M.Natsir solok, responden menjawab kurang setuju 1 orang (3.3%), setuju 18 orang (60.0%) dan sangat setuju 11 orang (36.7%). Pertanyaan kedua belas yaitu perawat si rumah sakit bersikap sopan kepada pasien, responden menjawab setuju 23 orang (76.7%) dan sangat setuju 7 orang (23.3%).

Pertanyaan ketiga belas yaitu dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien, responden menjawab setuju 22 orang (73.3%) dan

sangat setuju 8 orang (26.7%). Pertanyaan keempat belas yaitu dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, responden yang menjawab tidak setuju 1 orang (3.3%), kurang setuju 1 orang (3.3%), setuju 25 orang (83.3%) dan sangat setuju 3 orang (10.0%).

Pertanyaan kelima belas yaitu perawat meluapkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien responden yang menjawab kurang setuju 2 orang (6.7%), setuju 23 orang (76.7%) dan sangat setuju 5 orang (16.7%). Pertanyaan keenam belas yaitu perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien, responden menjawab setuju 24 orang (80.0%) dan sangat setuju 6 orang (6 orang%). Pertanyaan ketujuh belas yaitu waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, responden yang menjawab tidak setuju 6 orang (20.0%), kurang setuju 4 orang (13.3%), setuju 17 orang (56.7%) dan sangat setuju 3 orang (10.0%).

Pertanyaan kedelapan belas yaitu rumah sakit beroperasi 24 jam sehari sehingga pasien dapat terlayani, responden yang menjawab kurang setuju 1 orang (3.3%), setuju 20 orang (66.7%) dan sangat setuju 9 orang (30.0%). Pertanyaan kesembilan belas yaitu peralatan yang digunakan rumah sakit terlihat canggih, responden yang menjawab setuju 27 orang (90.0%) dan sangat setuju 3 orang (10.0%). Pertanyaan kedua puluh yaitu rumah sakit memiliki alat medis yang cukup canggih, responden yang menjawab setuju 25 orang (83.3%) dan sangat setuju 3 orang (10.0%). Peranyaan kedua puluh satu yaitu pegawai rumah sakit senantiasa berpenampilan rapi, responden yang menjawab kurang setju 1 orang (3.3%), setuju 22 orang (73.3%) dan

sangat setuju. Pertanyaan kedua puluh dua yaitu ruang poli interne RSUD M.Natsir tetap rapi, bersih dan nyaman, responden menjawab setuju 20 orang (66.7%) dan sangat setuju 10 orang (33.3%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikeluarkan oleh Zeithaml dalam Iman (2017) untuk mengetahui dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut yaitu dimensi bukti langsung (*tangible*), dimensi kehandalan (*releability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*ansurance*) dan dimensi empaty (*empathy*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Lena (2018) rata-rata skor persepsi kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Karitas Weetabula sebesar 3.89 yang termaksud kategori baik. Artinya pasien rawat inap berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Karitas Weetabula baik.

Berdasarkan hasil penelitian diatas Rumah Sakit Umum Daerah M.Natsir Solok rata-rata responden menjawab baik 9 orang (30%) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat beberapa responden yang menjawab kurang baik 21 orang (70%). oleh sebab itu tingginya yang menyatakan kurang baik maka kualitas pelayanan yang diberikan juga kurang baik.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruangan poli interne rawat jalan terhadap 30 responden di Rumah Sakit M. Natsir Solok tahun 2021 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat di gambarkan bahwa dari 30 responden rata-rata 60% (18 orang) menyatakan baik, dan 40% (12 orang) menyatakan kurang baik terhadap etika karyawan di poli interne.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat di gambarkan bahwa dari 30 responden rata-rata 70% (21 orang) menyatakan kurang baik dan 30% (9 orang) menyatakan baik terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dikemukakan beberapa saran yaitu:

1. Diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan.
2. Bagi peneliti yang penelitiannya berkaitan dengan etika karyaryawan dan kualitas pelayanan kesehatan dalam pelayanan pasien rawat jalan agar dapat lebih menyempurnakan hasil penelitiannya dengan tempat, informan, metode, dan analisa data yang berbeda sehingga dapat dijadikan bahan referensi dan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Fina *et al* (2015). “Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru” *jurnal pharmacy*. Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi. Vol. 12, No. 01 Juli 2015
- Chen, Sarwanto (2017). “*Etika Kerja Karyawan Dalam Perusahaan*” www.kompasiana.com. Diakses 22 November 2020.
- Eric, *et al* (2016). “*Kualitas pelayanan: Dimensi dan Cara Mengukurnya*” <http://ciputrauceo.net>. Diakses 22 November 2020
- Fajriati, Nia Ayu (2017). *Hubungan Pelaksanaan Prinsip Etika Profesi Dalam Asuhan Keperawatan Denga Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta tahun 2017*. Skripsi , Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Jakarta. Tidak dipublikasikan.
- Hardani et al. (2020). *Metode Penelitian: kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Iman, Arief Tarmansyah dan Dewi Lena (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance* . Jakarta: Kemenkes
- Kasmir (2018). *Pemasaran Bank*. Jakarta: kencana x
- Lena (2018). “*pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien*”. skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Nofriadi *et al.* (2019).”*Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan*”. Posiding Seminar Kesehatan Perintis. Vol 2 no.1 2019.
- Novieastari, enie et al (2020). *Dasar-dasar keperawatan*. Indonesia: Elsevier.
- Pangaribuan, Resmi (2016). *Persepsi Perawat Terhadap Prinsip-Prinsip Etik Dalam Pelaksanaan Tindakan Keperawatan Di Icu Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan. Jurnal Riset Hesi Medan, Yayasan Akper Medan*. Vol. 1, no. 1, juni 2016.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang *Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Diakses 2 Nov 2020
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang *Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. Diakses 20 Apr 2021
- Rifai, Mohammad Irham (2016). “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta*”. Tesis. Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/7958>. Diakses 15 Des 2020

- Rijal, Fadillah *et al.* (2019). “*Pengaruh Etika dan Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parpare*”. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare. Vol. 2 No. 1, Januari 2019.
- RSUD M. Natsir Solok (2021). *Laporan Kinerja RSUD M. Natsir Tahun 2020*. <https://rsudmnatsir.sumbarprov.go.id/>. Diakses 26 April 2021
- RSUP Dr. M. Djamil Padang (2020). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2020*. <https://rsdjamil.co.id/>. Diakses 26 April 2021.
- RSPON Prof.Dr.dr.Mahardjono (2020). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2019*. Jakarta
- Sellang, Kamaruddin (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Qiara Media
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Tulumang, Stefanus j *et al.* (2015). “*Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang-Manado*”. *Jikmu*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Samratulangi Manado. Vol 5, No. 2b april 2015.
- Widana, I ketut dan gusti ayu oka cahya dewi (2020). *Prinsip etika profesi*. Bandung: PT. Panca Terra Firma.
- Wiguna, Rian (2020). “*Pengertian Karyawan Menurut Para Ahli* ”. *Bisnis*. www.berpendidikan.com. Diakses 22 November 2020.
- Yandie, Wijaya Lefi (2017). “*Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt.Bni Syariah Kantor Cabang Palembang*”. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Diakses 6 Mei 2021
- Zakky (2021). “*Macam-Macam Etika Beserta Jenis-Jenis dan Penjelasannya*”. *Sosial*. <https://www.seluncur.id/>. Diakses 27 April 2021.

Lampiran 1

**GAMBARAN ETIKA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI POLI INTERNE RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH M. NATSIR SOLOK
TAHUN 2021**

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Petunjuk pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda (√) pad pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

SS = Sangat suju

S = Setuju

KS = Kurang setuju

TS =Tidak setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Kuisiner Etika Karyawan

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
A 1.	Sikap dan Prilaku Masing-masing perawat sopan dalam melayani pasien					
B 2.	Penampilan Setiap perawat berpenampilan menarik dari segi kerapian dan kebersihan					
C 3.	Berpakaian Masing-masing perawat berpakaian yang pantas dilihat					
D 4.	Berbicara Setiap perawat menggunakan bahasa yang baik dan benar kepada pasien					
E 5.	Bertanya Setiap perawat mengerti baik masalah atau pertanyaan pasien					
F 6.	Gerak-gerak Ekspresi perawat kepada pasien selalu ceria dalam memberikan pelayanan.					

Sumber: Modiifikasi Wijaya Lefi Yandie, 2017

Kuisiener Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Reliabilitas (Reliability)						
1	RSUD M.Natsir solok memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasie sesuai yang dijanjikan					
2	Pelayanan di RSUD M.Natsir solok tepat waktu					
3	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RSUD M.Natsir solok dilakukan secara tepat					
4	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan di RSUD M.Natsir solok dijalankan dengan tepat					
5	RSUD M. Natsir solok memberikan informasi mengenai pasien secara jelas					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
6	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien					
7	Dokter member pejelasan tentang pemyakit					
8	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien					
9	Perawat menjawab keluhan pasien					

Jaminan (Assurance)						
10	RSUD M.Natsir solok didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh					
11	Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD M.Natsir solok					
12	Perawat di RSUD M.Natsir solok bersikap sopan kepada pasien					
13	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien					
Empati (Empathy)						
14	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita					
15	Perawat meluangkan khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
16	Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien					
17	waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi					
18	RSUD M. Natsir solok beroperasi 24 jam sehari sehingga pasien dapat terlayani					
Bukti Fisik (Tangibles)						
19	Peralatan yang digunakan di RSUD M.Natsir terlihat canggih					

20	RSUD M.Natsir memiliki alat medis yang cukup lengkap					
21	Pegawai rumah sakit senantiasa berpenampilan rapi					
22	Ruang poli interne di RSUD M.Natsir tetap rapi, bersih dan nyaman					

Sumber : Rifai (2016)



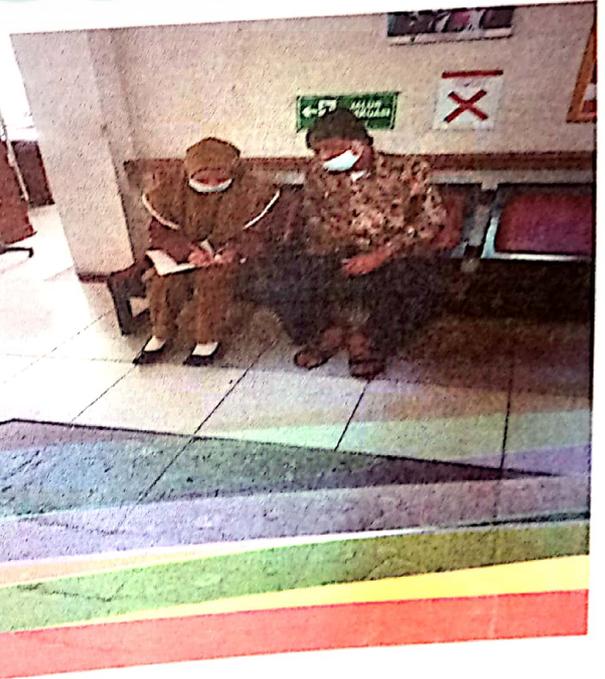
Master Tabel Etika Karyawan

NO	NAME	UMUR	JENIS KELAMIN	SIKAP DAN PRILAKU	PENAMPILAN	BERPAKAIAN	BERBICARA	BERTANYA	GERAK-GERIK	Jumlah
1	Tn. H	56 Tahun	Laki- laki	5	1	1	1	1	1	4
2	Ny. Z	66 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	22
3	Tn. W	47 Tahun	Laki- laki	4	4	5	4	5	4	24
4	Ny. H	59 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	24
5	Tn. M	62 Tahun	Laki- laki	4	4	4	4	4	4	24
6	Ny. R	63 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	24
7	Tn. M	41 Tahun	Laki- laki	4	4	4	4	4	4	24
8	Ny. M	83 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	24
9	Ny. S	74 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	2	22
10	Ny. S	74 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	24
11	Ny. A	23 Tahun	Perempuan	2	4	4	4	4	2	20
12	Tn. M	24 Tahun	Laki- laki	4	4	4	5	4	4	25
13	Ny. R	31 Tahun	Perempuan	2	4	4	4	4	2	20
14	Ny. M	47 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	24
15	Ny. R	39 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	2	22
16	Ny. S	70 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	2	22
17	Ny. S	38 Tahun	Perempuan	4	5	5	4	4	4	26
18	Ny. Y	22 Tahun	Perempuan	4	4	5	5	4	3	25
19	Ny. A	45 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	24
20	Ny. G	61 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	24
21	Ny. E	42 Tahun	Perempuan	3	4	4	4	4	3	22
22	Ny. N	48 Tahun	Perempuan	4	5	5	4	5	2	25
23	Ny. D	73 Tahun	Perempuan	3	4	4	4	4	2	21
24	Tn. H	53 Tahun	Laki- laki	4	4	5	4	4	2	23
25	Tn. H	66 Tahun	Laki- laki	4	5	5	5	4	2	25
26	Tn. R	38 Tahun	Laki- laki	4	4	4	4	4	3	23
27	Tn. U	73 Tahun	Laki- laki	2	4	5	4	4	2	21
28	Ny. I	45 Tahun	Perempuan	2	5	5	5	5	3	25
29	Ny. M	75 Tahun	Perempuan	4	5	5	4	4	2	24
30	Tn. Z	69 Tahun	Laki- laki	3	4	4	4	4	2	21
										703
										23.43%

NO	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	Reliabilitas (Reliability)					Daya Tanggap (Responsiveness)					Jaminan (Assurance)				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1.	Tn. H	56 Tahun	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2.	Ny. Z	66 Tahun	Perempuan	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3.	Tn. W	47 Tahun	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4.	Ny. H	59 Tahun	Perempuan	5	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
5.	Tn. M	62 Tahun	Laki-laki	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
6.	Ny. R	63 Tahun	Perempuan	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7.	Tn. M	41 Tahun	Laki-laki	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
8.	Ny. M	83 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9.	Ny. S	74 Tahun	Perempuan	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
10.	Ny. S	74 Tahun	Perempuan	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
11.	Ny. A	23 Tahun	Perempuan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
12.	Tn. M	74 Tahun	Laki-laki	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	
13.	Ny. R	31 Tahun	Perempuan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
14.	Ny. M	47 Tahun	Perempuan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15.	Ny. R	39 Tahun	Perempuan	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
16.	Ny. S	70 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17.	Ny. S	38 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
18.	Ny. Y	22 Tahun	Perempuan	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19.	Ny. A	45 Tahun	Perempuan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20.	Ny. G	61 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21.	Ny. E	42 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
22.	Ny. N	48 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
23.	Ny. D	73 Tahun	Perempuan	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
24.	Tn. H	53 Tahun	Laki-laki	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25.	Tn. H	66 Tahun	Laki-laki	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	
26.	Tn. R	38 Tahun	Laki-laki	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
27.	Tn. U	73 Tahun	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
28.	Ny. I	45 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
29.	Ny. M	75 Tahun	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30.	Tn. Z	69 Tahun	Laki-laki	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Empati (Empathy)				Bukti Fisik (Tangibles)					jumlah	
15	16	17	18	19	20	21	22	jumlah		
5	5	5	5	5	5	5	5	110	BAIK	
5	5	5	5	4	5	5	5	101	BAIK	
4	4	4	4	4	4	4	4	88	KURANG BAIK	
4	4	4	4	4	4	4	4	88	KURANG BAIK	
4	4	4	4	4	4	3	4	88	KURANG BAIK	
4	4	2	4	4	4	4	4	97	KURANG BAIK	
4	4	2	4	4	4	5	5	90	KURANG BAIK	
4	4	2	4	4	4	4	4	86	KURANG BAIK	
4	5	2	5	4	4	4	4	98	BAIK	
4	4	4	4	4	4	4	4	90	KURANG BAIK	
5	5	4	4	5	5	4	4	86	KURANG BAIK	
5	5	3	5	4	5	4	5	94	BAIK	
5	5	5	5	5	5	5	5	99	BAIK	
4	4	4	4	4	1	4	4	87	KURANG BAIK	
4	4	3	4	4	4	5	4	89	KURANG BAIK	
3	4	4	4	4	4	4	4	87	KURANG BAIK	
4	4	4	4	4	4	5	5	91	BAIK	
4	4	2	4	4	4	4	4	84	KURANG BAIK	
4	4	3	4	4	4	4	4	86	KURANG BAIK	
4	4	4	4	4	4	4	4	89	KURANG BAIK	
3	4	4	4	4	4	4	4	86	KURANG BAIK	
4	4	4	5	4	4	4	5	93	BAIK	
4	4	4	5	4	4	4	4	93	BAIK	
4	4	2	5	4	4	4	4	86	KURANG BAIK	
4	4	4	4	4	4	5	5	92	BAIK	
4	4	4	3	4	4	4	5	90	KURANG BAIK	
4	4	4	4	4	4	4	5	90	KURANG BAIK	
4	4	4	4	4	4	4	4	89	KURANG BAIK	
4	4	4	4	4	4	4	4	88	KURANG BAIK	
4	4	3	5	4	4	4	4	88	KURANG BAIK	
							2713			
									. 90.40%	

Lampiran 4



Lampiran 4



LAMPIRAN 5 SPSS ETIKA KARYAWAN

Pertanyaan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	13.3	13.3	13.3
Kurang Setuju	3	10.0	10.0	23.3
Valid Setuju	22	73.3	73.3	96.7
Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	23	76.7	76.7	76.7
Valid Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	21	70.0	70.0	70.0
Valid Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	24	80.0	80.0	80.0
Valid Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	27	90.0	90.0	90.0
Valid Sangat Setuju	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	14	46.7	46.7	46.7
Valid Kurang Setuju	4	13.3	13.3	60.0
Setuju	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	



SPSS KUALITAS PELAYANAN

Pertanyaan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Valid Setuju	26	86.7	86.7	90.0
Valid Sangat Setuju	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	23.3	23.3	23.3
Valid Kurang Setuju	9	30.0	30.0	53.3
Valid Setuju	13	43.3	43.3	96.7
Valid Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	23	76.7	76.7	76.7
Valid Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	24	80.0	80.0	80.0
Valid Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
Valid Setuju	18	60.0	60.0	66.7
Valid Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	25	83.3	83.3	83.3
Valid Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	25	83.3	83.3	83.3
Valid Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	25	83.3	83.3	83.3
Valid Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	26	86.7	86.7	86.7
Valid Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Valid Setuju	26	86.7	86.7	90.0
Valid Sangat Setuju	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Valid Setuju	18	60.0	60.0	63.3
Valid Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	23	76.7	76.7	76.7
Valid Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	22	73.3	73.3	73.3
Valid Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Valid Kurang Setuju	1	3.3	3.3	6.7
Valid Setuju	25	83.3	83.3	90.0

Sangat Setuju	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	6.7	6.7	6.7
Setuju	23	76.7	76.7	83.3
Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	24	80.0	80.0	80.0
Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	20.0	20.0	20.0
Kurang Setuju	4	13.3	13.3	33.3
Setuju	17	56.7	56.7	90.0
Sangat Setuju	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Setuju	20	66.7	66.7	70.0
Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	27	90.0	90.0	90.0
Valid Sangat Setuju	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	25	83.3	83.3	83.3
Valid Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Valid Setuju	22	73.3	73.3	76.7
Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pertanyaan 22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	20	66.7	66.7	66.7
Valid Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

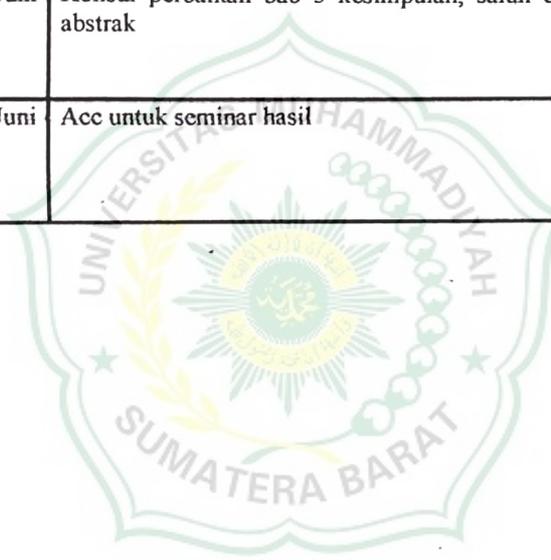


**KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

Nama Mahasiswa : Niswatul Atiqah
NIM : 181000213461004
Judul KTI : Gambaran Etika Karyawan dan Kualits Pelayanan di poli
Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Nasir Solok Tahun
2021
Pembimbing I : Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes
Pembimbing II : Ns. Yuli Permata Sari, S.Kep.,M.Kep

Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
Kamis/ 22 Oktober 2020	Konsul Judul KTI dan lanjut bab 1	
Jumat/ 6 November 2020	Konsul bab 1 : latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan umum dan khusus dan manfaat penelitian.	
Rabu/ 11 November 2020	Konsul perbaikan bab 1 Perbaikan observasi penulis dan tujuan khusus dibuat lebih menerangkan judul KTI yang diangkat dan lanjut bab 2	
Selasa/ 17 November 2020	Konsul bab 2 : teori dan kerangka teori	
Selasa/ 22 November 2020	Konsul perbaikan bab 2: kerangka teori dan lanjut bab 3	
Senin/ 28 November 2020	Konsul bab 3: metodologi penelitian yaitu jenis penelitian, lokasi, populasi sampel, sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data	
Selasa/ 01 Desember 2020	Konsul perbaikan bab 3: instrumen penelitian (kuisisioner)	
Selasa/ 8 Desember 2020	ACC untuk ujian seminar proposal jika telah di acc pembimbing II	
Senin/ 26 april 2021	Konsul perbaikan proposal mengenai refensi, bab 3 populasi dan sampel diganti dengan informan penelitian	

Kamis/ 3 mei 2021	Konsul perbaikan bab 1 penambahan materi dilatar belakang dan bab 3 mengenai instrumen penelitian	
Rabu/ 2 juni 2021	Konsul hasil penelitian dari rumah sakit (kuisisioner)	
Jumat/ 4 juni 2021	Konsul perbaikan bab 4 hasil dan pembahasan	
Senin/ 7 juni 2021	Konsul perbaikan bab 4: hasil dan pembahasan	
rabu/ 9 Juni 2021	Konsul perbaikan bab 4 mengenai pembahsan, dan bab 5	
Jumat/ 11 Juni 2021	Konsul perbaikan bab 5 kesimpulan, saran dan abstrak	
Rabu/ 16 Juni 2021	Acc untuk seminar hasil	





**KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

Nama Mahasiswa : Niswatu Atigah
 NIM : 181000213961009
 Judul KTI : Campuran Etika Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Internu Rumah Sakit Umum Daerah H.H.M.H.M. Mok Sahan 2021
 Pembimbing I : Sylvia Adi Putri, S.KM, M.Kes
 Pembimbing II : Mr. Yuli Permata Sari, S.Kes, M.Kes

Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
Senin 7 Desember 2020	- Perbaiki semua penulisan dan sistematika penulisan	
	- Perbaiki lagi kata kelainan sesuai dengan saran dan masukan d tambahkan daftar pustaka	
Jumat 22 Januari 2021	- Perbaiki format yang sudah ditandai	
	- Perbaiki sesuai saran dan masukan	
	- Perbaiki lagi variasi kata d sistem penulisan	
Minggu 24 Januari 2021	- Perbaiki sesuai saran dan masukan	
Senin 25 Januari 2021	- Perbaiki sesuai saran dan masukan	
Kamis 28 Januari 2021	- Acc ujian	
Rabu 16 Juni 2021	- Konsultasi bab 1 - bab 5 (lampiran)	
	- Kasan	
Jumat 18 Juni 2021	- Perbaiki lagi sistematika penulisan	
	- perbaiki da perhatikan bahasa xx yg sifatnya sdh operasional.	
	- perbaiki judul da penulisan kesimpulan	
	- Acc ujian	



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RSUD MOHAMMAD NATSIR

Jl Simpang Rumbio Kota Solok Telp (0755) 20003 Faks: (0755) 20003
Website: www.rsudmnatsir.sumbapro.go.id email: rsud.mnatsir@sumbarprov.go.id



Nomor : 8921/67/SDM-Diklat/2021
Lampiran :
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah
di
Bukittinggi

Dengan Hormat,
Membalas surat bapak Nomor: 671 /II.3.AU/F/2021.Tanggal 4 Mei 2021.
Perihal tersebut diatas bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan untuk memberikan izin kepada :

Nama : Niswatul Atikah
Nim : 181000213461004
Jurusan : D III Administrasi

Untuk mendapatkan informasi di RSUD Mohammad Natsir dalam rangka Melakukan penelitian yang berjudul :

" Gambaran Etika Karyawan dan Kualitas Pelayanan di Poli Interne di RSUD M.Natsir Solok "

Dengan catatan :

1. Semua Informasi yang diperoleh di RSUD Mohammad Natsir semata – mata digunakan untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak disebarluaskan pada pihak lain.
2. Harus menyerahkan hasil Penelitian ke perpustakaan RSUD Mohammad Natsir
3. Tetap Mematuhi segala aturan yang berlaku di RSUD Mohammad Natsir

Demikianlah di sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Solok, 10 Mai 2021
Kasubag Diklat / Litbang dan Sertifikasi

(Ns.Sriwahyuni, SKep, MM)
Nip.19700603 199503 2 002

Tembusan : 1.Poli Interne

2. Tan med. (Kan.)



**KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

Nama Mahasiswa : Niswatul Atiqah
NIM : 181000213461004
Judul KTI : Gambaran Etika Karyawan dan Kualits Pelayanan di poli
Interne Rumah Sakit Umum Daerah M. Nasir Solok Tahun
2021
Pembimbing I : Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes
Pembimbing II : Ns. Yuli Permata Sari, S.Kep.,M.Kep

Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
Kamis/ 22 Oktober 2020	Konsul Judul KTI dan lanjut bab 1	
Jumat/ 6 November 2020	Konsul bab 1 : latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan umum dan khusus dan manfaat penelitian.	
Rabu/ 11 November 2020	Konsul perbaikan bab 1 Perbaikan observasi penulis dan tujuan khusus dibuat lebih menerangkan judul KTI yang diangkat dan lanjut bab 2	
Selasa/ 17 November 2020	Konsul bab 2 : teori dan kerangka teori	
Selasa/ 22 November 2020	Konsul perbaikan bab 2: kerangka teori dan lanjut bab 3	
Senin/ 28 November 2020	Konsul bab 3: metodologi penelitian yaitu jenis penelitian, lokasi, populasi sampel, sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data	
Selasa/ 01 Desember 2020	Konsul perbaikan bab 3: instrumen penelitian (kuisisioner)	
Selasa/ 8 Desember 2020	ACC untuk ujian seminar proposal jika telah di acc pembimbing II	
Senin/ 26 april 2021	Konsul perbaikan proposal mengenai refensi, bab 3 populasi dan sampel diganti dengan informan penelitian	

Kamis/ 3 mei 2021	Konsul perbaikan bab 1 penambahan materi dilatar belakang dan bab 3 mengenai instrumen penelitian	
Rabu/ 2 juni 2021	Konsul hasil penelitian dari rumah sakit (kuisisioner)	
Jumat/ 4 juni 2021	Konsul perbaikan bab 4 hasil dan pembahasan	
Senin/ 7 juni 2021	Konsul perbaikan bab 4: hasil dan pembahasan	
rabu/ 9 Juni 2021	Konsul perbaikan bab 4 mengenai pembahsan, dan bab 5	
Jumat/ 11 Juni 2021	Konsul perbaikan bab 5 kesimpulan, saran dan abstrak	
Rabu/ 16 Juni 2021	Acc untuk seminar hasil	





**KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

Nama Mahasiswa : Hiswatu Atigah
 NIM : 181000213961009
 Judul KTI : Campuran Etika Kerja dan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Internu Rumah Sakit Umum Daerah H. Maktub Molo Tahun 2021
 Pembimbing I : Sylvia Adi Putri, S.KM, M.KEP
 Pembimbing II : Mr. Yuli Permata Sari, S.KEP, M.KEP

Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
Senin 7 Desember 2020	- Perbaiki semua penulisan dan sistematika penulisan	
	- Perbaiki lagi kata kelainan sesuai dengan saran dan masukan d tambahan daftar pustaka	
Jumat 22 Januari 2021	- Perbaiki format yang sudah ditandai	
	- Perbaiki sesuai saran dan masukan	
	- Perbaiki lagi variasi kata d sistem penulisan	
Minggu 24 Januari 2021	- Perbaiki sesuai saran dan masukan	
Senin 25 Januari 2021	- Perbaiki sesuai saran dan masukan	
Kamis 28 Januari 2021	- Acc ujian	
Rabu 16 Juni 2021	- Konsultasi bab 1 - bab 5 (lampiran)	
	- Kaso	
Jumat 18 Juni 2021	- Perbaiki lagi sistematika penulisan	
	- perbaiki da perhatikan bahasa xx yg sifatnya sdh operasional.	
	- perbaiki judul da penulisan kesimpulan	
	- Acc ujian	



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RSUD MOHAMMAD NATSIR

Jl Simpang Rumbio Kota Solok Telp (0755) 20003 Faks: (0755) 20003
Website: www.rsudmnatsir.sumbapro.go.id email: rsud.mnatsir@sumbarprov.go.id



Nomor : 8921/67/SDM-Diklat/2021
Lampiran :
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah
di
Bukittinggi

Dengan Hormat,
Membalas surat bapak Nomor: 671 /II.3.AU/F/2021.Tanggal 4 Mei 2021.
Perihal tersebut diatas bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan untuk memberikan izin kepada :

Nama : Niswatul Atikah
Nim : 181000213461004
Jurusan : D III Administrasi

Untuk mendapatkan informasi di RSUD Mohammad Natsir dalam rangka Melakukan penelitian yang berjudul :

" Gambaran Etika Karyawan dan Kualitas Pelayanan di Poli Interne di RSUD M.Natsir Solok "

Dengan catatan :

1. Semua Informasi yang diperoleh di RSUD Mohammad Natsir semata – mata digunakan untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak disebarluaskan pada pihak lain.
2. Harus menyerahkan hasil Penelitian ke perpustakaan RSUD Mohammad Natsir
3. Tetap Mematuhi segala aturan yang berlaku di RSUD Mohammad Natsir

Demikianlah di sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Solok, 10 Mai 2021
Kasubag Diklat / Litbang dan Sertifikasi

(Ns.Sriwahyuni, SKep, MM)
Nip.19700603 199503 2 002

Tembusan : 1.Poli Interne

2. Tan med. (Kan.)