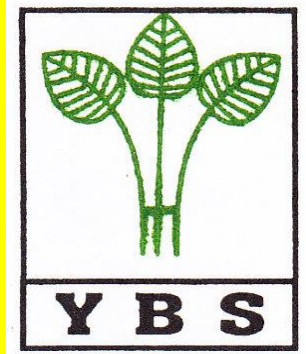


JURNAL ILMIAH BINALITA SUDAMA MEDAN



ISSN: 2541-1039

HUBUNGAN MEDIA MASSA DENGAN PENGETAHUAN REMAJA TENTANG KESEHATAN REPRODUKSI DI SMK TRITECH MEDAN

Widyawati

HUBUNGAN BERAT BADAN IBU HAMIL DENGAN KEJADIAN BERAT BAYI LAHIR RENDAH DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AEK KANOPAN KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

Suhardiono, Rahma Yenni

HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR DEMOGRAFI DENGAN TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN KANKER NASOPHARING

Eriyani

HUBUNGAN KARAKTERISTIK DAN DUKUNGAN KELUARGA LANSIA DENGAN STADIUM PENYAKIT KATARAK PADA LANSIA DI RUMAH SAKIT MATA M77 MEDAN

Zulianti

HUBUNGAN PENGETAHUAN, SIKAP, DAN TINDAKAN TERHADAP KESEMBUHAN POST OPERASI PENDERITA KATARAK DI KLINIK MATA YOSE

Syahru Romadhon

EFEK MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE GROUP INVESTIGATION DAN TEAMWORK SKILLS TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA SMK FARMASI APIPSU

Nova Irwan

PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT HAJI MEDAN

Dewi Agustina

PERILAKU PERAWAT PELAKSANA DALAM PENCEGAHAN INFEKSI NOSOKOMIAL DI RUANG RAWAT BANGSAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SUBULUSSALAM

Havija Sihotang, Ratu Wira Putra

VOLUME 3

NOMOR 1

MEI 2018

JURNAL ILMIAH BINALITA SUDAMA MEDAN

Diterbitkan oleh Yayasan Binalita Sudama Medan

ISSN: 2541-1039

Pelindung

Pembina Yayasan Binalita Sudama Medan

Penasehat

Pengurus Yayasan Binalita Sudama Medan

Penanggung jawab

1. Suhardiono, M.Kes
2. Ns. Widyawati, S.Kep, M.Kes
3. Imnadir, MT
4. Arya Novika Naulista Siregar, RO, M.Pd

Pemimpin Redaksi

Elvi Susanti Lubis, M.Kes

Sekretaris Redaksi

Zulianti, RO, SKM

Bendahara

Havija Sihotang, M.Kep

Tim Editor

1. Teguh Supriyadi, MPH
2. Hj. Eriyani, M.Kep
3. Riny Apriani, M.Kep
4. Roy Chandra Nainggolan, RO, SE

JURNAL ILMIAH BINALITA SUDAMA MEDAN

Diterbitkan oleh Yayasan Binalita Sudama Medan

Jadwal Penerbitan

Terbit dua kali dalam setahun

Penyerahan Naskah

Naskah merupakan hasil penelitian dan kajian pustaka ilmu kesehatan yang belum pernah dipublikasikan/diterbitkan paling lama 5 (lima) tahun terakhir. Naskah dapat dikirim melalui e-mail atau diserahkan langsung ke Redaksi dalam bentuk rekaman *Compact Disk* (CD) dan *Print-out* 2 eksemplar, ditulis dalam *MS Word* atau dengan program pengolahan data yang kompatibel. Gambar, ilustrasi, dan foto dimasukkan dalam file naskah.

Penerbitan Naskah

Naskah yang layak terbit ditentukan oleh Dewan Redaksi setelah mendapat rekomendasi dari Mitra Bestari. Perbaikan naskah menjadi tanggung jawab penulis dan naskah yang tidak layak diterbitkan akan dikembalikan kepada penulis.

Alamat Redaksi

Akper Binalita Sudama Medan
Jl. Gedung PBSI/ Jl. Pancing No.1 Pasar V Barat
Medan Estate 20371
Telp. (061) 6620661
Fax. (061) 6620661

PENGANTAR REDAKSI

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatNya sehingga **Jurnal Ilmiah Binalita Sudama** Volume 3 Nomor 1 ini dapat kami terbitkan.

Jurnal Ilmiah Binalita Sudama ini diterbitkan dalam rangka memberikan wadah bagi para dosen/mahasiswa untuk mempublikasikan hasil penelitian dan karya ilmiah dalam bidang kesehatan. Pada Jurnal volume 3 Nomor 1 ini kami menerbitkan sebelas karya ilmiah

Sebagai jurnal yang baru diterbitkan, kami menyadari tentunya banyak sekali kekurangan baik dari segi tampilan maupun isinya. Karena itu kritik dan saran amat kami butuhkan demi perbaikan jurnal ini dikemudian hari.

Akhir kata semoga jurnal ini dapat memberi manfaat besar bagi dunia pendidikan, khususnya bidang kesehatan.

Medan, Mei 2018

Redaksi

JURNAL ILMIAH BINALITA SUDAMA MEDAN

VOL. 3 NO. 1 MEI 2018 ISSN 2541-1039

DAFTAR ISI

HUBUNGAN MEDIA MASSA DENGAN PENGETAHUAN REMAJA TENTANG KESEHATAN REPRODUKSI DI SMK TRITECH MEDAN Widyawati	1
HUBUNGAN BERAT BADAN IBU HAMIL DENGAN KEJADIAN BERAT BAYI LAHIR RENDAH DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AEK KANOPAN KABUPATEN LABUHANBATU UTARA Suhardiono, Rahma Yenni	13
HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR DEMOGRAFI DENGAN TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN KANKER NASOPHARING Eriyani	27
HUBUNGAN KARAKTERISTIK DAN DUKUNGAN KELUARGA LANSIA DENGAN STADIUM PENYAKIT KATARAK PADA LANSIA DI RUMAH SAKIT MATA M77 MEDAN Zulianti	45
HUBUNGAN PENGETAHUAN, SIKAP, DAN TINDAKAN TERHADAP KESEMBUHAN POST OPERASI PENDERITA KATARAK DI KLINIK MATA YOSE Syahru Romadhon	79
EFEK MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE GROUP INVESTIGATION DAN TEAMWORK SKILLS TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA SMK FARMASI APIPSU Nova Irwan	94
PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT HAJI MEDAN Dewi Agustina	135
PERILAKU PERAWAT PELAKSANA DALAM PENCEGAHAN INFEKSI NOSOKOMIAL DI RUANG RAWAT BANGSAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SUBULUSSALAM Havija Sihotang, Ratu Wira Putra	149

GAMBARAN PENGETAHUAN MASYARAKAT TENTANG PENCEGAHAN DAN PEMBERANTASAN PENYAKIT DBD DI LINGKUNGAN X DAN XI KELURAHAN KARO KOTA PEMATANG SIANTAR KECAMATAN SIANTAR SELATAN. Emilia Sari	162
Insidensi Retinopati Diabetik Di RSUD Dr Pirngadi Tahun 2018 Ragil Sekar Kinanti Hutabarat	170
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IBU DILAKUKAN PERSALINAN SEKSIO CESAREA DI RUMAH SAKIT UMUMDR. PIRNGADI KOTA MEDAN Amidawati	179
HUBUNGAN MOTIVASI BEROBAT PADA PENDERITA TB PARU DENGAN KESEMBUHAN PENGOBATAN DI PUSKESMAS BANDAR KHALIPAH TAHUN 2018 Sharfina Y Aminy, Riny Apriani	187
PEDOMAN PENULISAN NASKAH JURNAL ILMIAH KESEHATAN BINALITA SUDAMA MEDAN	195

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT HAJI MEDAN**

DEWI AGUSTINA, S.Kep, Ner, MM

ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perawat. Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Hasil penilaian antara membandingkan harapan dengan kinerja inilah yang menjadi penentu tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan dengan menggunakan desain survey analitik dengan pendekatan *crozz sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 80 pasien yang merupakan pasien rawat inap di ruang An-nisa Rumah Sakit Haji Medan yang diambil secara *total sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan dengan nilai $p=0,02 < \alpha=0,05$. Diharapkan pihak Rumah Sakit untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan kualitas pelayanan keperawatan yang lebih baik.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Proses pengembangan mutu pada sebuah institusi pelayanan kesehatan (*health care provider*) dapat dipahami melalui berbagai jenis produk dan jasa pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, segmen pasar atau konsumen produk tersebut, dan harapan masyarakat pengguna jasa pelayanan terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima. Pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh institusi kesehatan adalah jasa. Yang unik dalam konteks pelayanan kesehatan adalah produk akhir yang dihasilkan oleh institusi pelayanan kesehatan yaitu status kesehatan perorangan atau kelompok masyarakat. Produk kesehatan ini dinilai oleh konsumen setelah mereka merasakan manfaatnya (Muninjaya, 2012).

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, faktor-faktor peningkatan mutu tersebut termasuk sumberdaya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat (Bustami, 2011).

Menurut Hidayat dalam Elia Angraini (2011) pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit karena perawat yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya kesehatan di rumah sakit yang banyak memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Mutu pelayanan keperawatan dapat merupakan suatu pelayanan keperawatan yang komprehensif meliputi bio-psiko-sosio-spiritual yang

diberikan oleh perawat kepada pasien (individu, keluarga maupun masyarakat) baik sakit maupun sehat, dimana perawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien dan standar pelayanan (Windy Rakhmawati, 2009)

Mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada layanan kesehatan sehingga tercipta loyalitas mereka. Kerja keras belum tentu dapat menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu, tetapi menggunakan pola pikir dalam melakukan tugas di suatu sistem pelayanan kesehatan yang terus diperbaiki akan menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu (Pohan, 2003).

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Nursalam, 2011).

Keperawatan sebagai perangkat penting dalam pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan. Peningkatan tingkat kebutuhan dan tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan bebas pada semua sektor, menuntut organisasi pelayanan kesehatan harus mengambil kuda-kuda untuk dapat berdiri tegak dan mampu bersaing dengan organisasi pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketetapan perawat dalam memberikan pelayanan, tetapi yang paling penting adalah bagaimana perawat mampu membina hubungan terapeutik dengan pasien (Asmuji, 2011).

Keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan,

kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu. Pasien akan mengeluh bila perilaku caring yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Nursalam, 2011).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan kesehatan. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau mengandung makna bahwa salah satu tanggung jawab sektor kesehatan adalah menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata terjangkau oleh masyarakat. Undang-Undang Kesehatan No.36 Tahun 2009 juga mengatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan. Juga memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan dan mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan yang diperlukan bagi dirinya. Setiap orang berkewajiban ikut mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat tingginya. Juga berkewajiban menghormati hak orang lain dalam upaya memperoleh lingkungan yang sehat baik fisik, biologi, maupun sosial (Elia Angraini, 2011)

Menurut Supranto dalam Fatmawati Sari Dewi (2013) menyatakan secara konseptual, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau

berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu, kepuasan juga mempertimbangkan tentang apa yang dirasakan oleh pelanggan/pasien. Pelanggan juga akan memberikan penilaian tentang suatu fitur layanan yang diberikan, dengan menyediakan suatu yang menyenangkan mulai dari level yang paling bawah hingga yang paling atas.

Hasil penelitian sebelumnya tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dilakukan oleh Pardani (2001) di Rumah sakit Pemerintah kelas A Surabaya menunjukkan bahwa 50% mengatakan puas, 25% cukup puas dan tidak puas sebesar 25%. Penelitian lainnya dilakukan oleh Mardiah (2007) tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Sigil Sumatera Utara menunjukkan kepuasan pasien rawat inap sebesar 53,2% menyatakan pasien puas, sedangkan 48,8% menyatakan pasien tidak puas. Penelitian yang dilakukan Ervi Tri S (2012) menunjukkan penelitian di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Malang didapatkan mutu pelayanan keperawatan baik dan responden puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan, mutu pelayanan keperawatan mempunyai pengaruh signifikan dan mempunyai keragaman variabel sebesar 79,9% terhadap kepuasan pasien terutama dimensi reliability. Penelitian selanjutnya Asrida Harahap (2013) di Rumah Sakit Haji Medan menunjukkan bahwa faktor yang dominan mempengaruhi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III adalah dimensi assurance sebesar 0,007, empathy sebesar 0,011, tangible sebesar 0,010, sedangkan yang tidak mempengaruhi yaitu dimensi responsive sebesar 0.125 dan reliability sebesar 0.325.

Rumah Sakit Haji Medan berdasarkan fasilitasnya termasuk didalam kategori RSU kelas B yaitu yang mempunyai

fasilitas pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain, pelayanan medik gigi, dan mulut, pelayanan medik sub spesialis, pelayanan kebidanan dan keperawatan, pelayanan penunjang klinik dan non klinik.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis pada survey awal di Rumah Sakit Haji Medan terhadap 6 pasien di ruangan An-nisa yaitu : 3 pasien merasa tidak puas pada saat perawat melakukan pelayanan kurang menjelaskan tindakan yang sedang dilakukannya, 2 pasien merasa tidak puas kepada perawat karena tidak terlalu mendengarkan keluhan pasien dan 1 pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui apakah ada pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Haji Medan.

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan
2. Tujuan Khusus
Tujuan khusus pada penelitian ini adalah :
 - a. Untuk mengetahui mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan
 - b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan
 - c. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode survey analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang merupakan studi satu tahap yang datanya diambil pada waktu tertentu untuk melihat apakah ada pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan.

Populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel

Populasi adalah objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang rawat inap An-nisa Rumah Sakit Haji Medan yaitu sebanyak 80 orang yang di dapat dari rata-rata jumlah pasien pada bulan Januari 2014.

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi ini (Notoatmodjo, 2010). Menurut Arikunto (2006) jika jumlah populasi kurang dari 100 maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan. Berdasarkan hal diatas jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden. Untuk membatasi karakteristik dari sampel, dilakukan kriteria pemilihan yaitu kriteria inklusi.

Kriteria inklusi merupakan kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010). Adapun kriteria inklusi penelitian ini adalah

- a. Pasien bersedia menjadi responden penelitian
- b. Minimal lama rawat >2 hari
- c. Pasien bisa baca tulis

1. Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara total sampling (Notoatmodjo, 2010).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan tepatnya di ruangan An-nisa. Ruang An-nisa merupakan ruang kelas III dimana pasien yang dirawat adalah BPJS.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2014

Metode pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Langkah-langkah pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah :

1. Tahap persiapan
Pertama kali yang dilakukan adalah mempersiapkan sarana dan prasana yang mendukung kegiatan ini seperti izin penelitian, dan koordinasi dengan Rumah Sakit Haji medan.
2. Tahap pelaksanaan
Bagi responden yang bersedia mengikuti penelitian dan memenuhi kriteria penelitian, peneliti memberikan informed consent dan responden diminta untuk mengisinya, kemudian dilanjutkan dengan kuesioner yang diberikan peneliti dimana responden tinggal memberikan jawaban atau tanda yang telah ditentukan.
Kuesioner dalam penelitian ini adalah berbentuk pernyataan tertutup, yang terdiri dari pernyataan tentang Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien. Mutu Pelayanan Keperawatan terdiri dari 15 pernyataan dengan pilihan jawaban Baik (3), Cukup (2), dan Kurang (1), dengan jumlah total skor 45 yang akan dikategorikan dalam 2 kategori. Perhitungan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned}\text{Interval kelas} &= \frac{\text{rentang}}{\text{jumlah kelas}} \\ &= 45/2 \\ &= 22.5 \\ &= 22\end{aligned}$$

Jadi kategori jawaban sebagai berikut

- a. Tidak Baik = 1 - 22
- b. Baik = 23 - 45

Sedangkan untuk kepuasan pasien terdiri dari 25 pernyataan dengan pilihan jawaban sangat tidak puas (1) , Tidak puas (2), puas (3), sangat puas (4), dengan jumlah total skor 100 yang akan dikategorikan dalam 2 kategori. Perhitungan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned}\text{Interval kelas} &= \frac{\text{rentang}}{\text{jumlah kelas}} \\ &= 100/2 \\ &= 50\end{aligned}$$

Jadi kategori jawaban sebagai berikut :

- a. Tidak Puas = 1 - 50
- b. Puas = 51 - 100

Pertimbangan etik

Dalam penelitian ini peneliti harus jujur. Pengambilan data dilakukan dengan sebenarnya, menjaga keselamatan responden, melindungi responden dari ketidaknyamanan dan bahaya serta tidak menyebabkan kerugian bagi responden.

Sebelum melakukan pengumpulan data, peneliti memberitahukan penjelasan, tujuan, dan manfaat penelitian kepada responden dan kemudian meminta kesediaan responden untuk diadakan penelitian terhadap dirinya. Bila responden bersedia menjadi partisipan, maka responden diminta menandatangani surat persetujuan atau informed consent tersebut. Penelitian tidak melakukan pemaksaan terhadap responden.

Peneliti benar-benar melindungi hak-hak responden yang menyangkut privasi responden yaitu untuk menjamin kerahasiaan identitas responden dimana pada kuesioner tidak mencantumkan

nama responden tetapi hanya memakai nomor responden.

Analisa data

Pengolahan data

- a. Editing
Adalah kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner apakah sudah lengkap terisi, apakah semua pertanyaan sudah terjawab dan lain-lain
- b. Coding
Setelah data diedit atau di sunting, selanjutnya dilakukan pengkodean atau coding, yaitu mengubah data berbentuk kalimat menjadi data angka atau bilangan.
- c. Entry
Setelah data diberi kode dimasukkan ke program komputer.
- d. Cleaning
Apabila semua data sudah dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan dan sebagainya, kemudian dilakukan pembedulan atau koreksi.

Analisi data

- a. Analisis univariat
Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel.
- b. Analisis bivariat
Analisis bivariat dilakukan terhadap variabel yang berhubungan dengan menggunakan uji statistik *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil perhitungan statistik dapat menunjukkan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel yang diteliti dengan melihat nilai p. Bila dari hasil perhitungan statistik nilai $p < 0.05$, maka hasil perhitungan statistik bermakna yang berarti terdapat/ada pengaruh yang signifikan antara variabel tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Haji Medan terletak di jalan Rumah Sakit Haji Medan Estate, didirikan dengan landasan hasrat untuk menciptakan sarana pelayanan kesehatan bernuansa islami yang mengutamakan mutu dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan (profil RS Haji Medan).

Setelah diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia tanggal 4 Juni 1992, Rumah Sakit Haji Medan saat ini telah mempunyai 250 tempat tidur untuk rawat inap, hampir dua kali lipat sewaktu diresmikan. Peralatan medis dan non medis telah diperbaharui untuk mengikuti perkembangan teknologi kedokteran. Sumber Daya Manusia seperti tenaga dokter spesialis, para medis, dan non medis di Rumah Sakit Haji Medan sudah cukup memadai.

Upaya tersebut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi Rumah Sakit Haji Medan. Rumah Sakit Haji Medan saat ini semakin dikenal masyarakat, tercermin dari masyarakat yang dilayani terdiri dari semua golongan, agama, dan etnis. Rumah Sakit Haji Medan selain untuk masyarakat umum, juga melayani peserta Askes, BPJS, dan asuransi kesehatan lain. Sejak tanggal 29 Desember 2011 Rumah Sakit Haji Medan secara resmi telah dikelola oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011.

Sarana dan prasarana yang tersedia di Rumah Sakit Haji Medan adalah sebagai berikut : Instalasi Gawat Darurat (IGD), Rawat Inap Intensif (ICU), Instalasi Bedah Sentral (IBS), Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi rawat jalan dikelola dengan sistem Poliklinik Spesialis Terpadu dengan Fasilitas pelayanan

Penunjang Medik. Sedangkan sarana dan prasarana penunjang yang tersedia di Rumah Sakit Haji Medan adalah sebagai : Instalasi Radiologi, Instalasi Patologi Klinik (Laboratorium), Instalasi Farmasi dan Instalasi Gizi

Visi Rumah Sakit Haji Medan yaitu mewujudkan Rumah Sakit Haji Medan sebagai Rumah Sakit bernafaskan Islam dalam semua kegiatannya, di Sumatera Utara. Sedangkan Misi Rumah Sakit Haji Medan yaitu :

- 1) Pelayanan Kesehatan yang Islami, profesional dan bermutu dengan tetap peduli pada kaum du'afa.
- 2) Melaksanakan dakwah Islamiah dalam setiap kegiatannya.
- 3) Sebagai sarana untuk menimba ilmu bagi calon cendikiawan muslim.

Hasil Penelitian

1. Karakteristik responden

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2014 (n=80).

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur		
	20-30	12	15%
	31-40	34	42,5%
	41-50	26	32,5%
	>50	8	10%
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	41	51,2%
	Perempuan	39	48,8%
3	Pendidikan		
	SMP	21	26,2%
	SMA	43	53,8%
	Perguruan tinggi	16	20%
4	Pekerjaan		
	Wiraswasta	27	33,8%
	Ibu rumah tangga	28	35,5%
	PNS	9	11,2%
	Lainnya	16	20%
5	Hari Rawatan yang sedang berlangsung		
	2	25	31,2%
	3	27	33,8%
	4	24	30%
	5	3	3,8%
	6	1	1,2%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa paling banyak responden berumur antara 31-40 tahun sebanyak 34 orang (42,5%) dan lebih sedikit berumur diatas >50 tahun sebanyak 8 orang (8%), untuk jenis kelamin paling banyak berjenis kelamin laki-laki

sebanyak 41 orang (51,2%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 orang (48,8%), untuk pendidikan paling banyak berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 43 orang (53,8%) dan paling sedikit berpendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 16 orang (20%), untuk pekerjaan paling banyak mempunyai pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 28 orang (35%) dan paling sedikit mempunyai pekerjaan PNS sebanyak 9 orang (11,2%). sedangkan untuk masa perawatan yang sedang dijalani responden yang dirawat paling banyak sedang dirawat 3 hari yaitu 27 orang (33,8%) dan yang paling sedikit sedang dirawat 6 hari yaitu 1 orang (1,2%).

Mutu Pelayanan Keperawatan

Mutu pelayanan keperawatan dalam penelitian ini diukur dengan indikator dimensi yaitu : *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian), dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Distribusi Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2014 (n=80)

No	Mutu	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	67	83,8%
2	Tidak baik	13	16,2%
	Total	80	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari responden yang diteliti yang menyatakan mutu pelayanan baik yaitu 67 orang (83,8%), dan yang menyatakan tidak baik yaitu 13 orang (16,2%).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam penelitian ini mengacu kepada pelayanan yang diterima pasien dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2014 (n=80)

No	Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	65	81,2
2	Tidak baik	15	18,8
	Total	80	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari responden yang diteliti yang menyatakan kepuasan baik yaitu 65 orang (81,2%), dan yang menyatakan tidak baik yaitu 15 orang (18,8%).

Hubungan Mutu dengan Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan mutu dengan kepuasan pasien diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2014 (n=80)

Mutu	Kepuasan				Jumlah	%	p
	Baik	%	Tidak Baik	%			
Baik	59	73,7	8	10	67	83,7	
Tidak baik	6	7,5	7	8,8	13	16,3	0,02
Total	65	81,2	15	18,8	80	100,0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 59 orang (73,7%) yang menyatakan mutu baik dan kepuasan baik, mutu baik kepuasan tidak baik sebanyak 8 orang (10%), sedangkan yang menyatakan mutu tidak baik kepuasan baik sebanyak 6 orang (7,5%), mutu tidak baik dan kepuasan tidak baik sebanyak 7 orang (8,8%).

Berdasarkan hasil uji statistik uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,02 < \alpha = 0,05$, artinya ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan diketahui bahwa responden paling banyak menyatakan baik yaitu 67 orang (83,8%) sedangkan responden yang menyatakan tidak baik yaitu 13 orang (16,2%).

Menurut Utama dalam Ervi (2002) mutu pelayanan yang terdiri dari lima dimensi mutu penting untuk menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Responden yang menyatakan baik disebabkan tercapainya harapan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, adanya responden yang menyatakan tidak baik disebabkan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien. Secara umum dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pasien. Menurut asumsi peneliti, dari hasil penelitian Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan yang telah diberikan baik, karena pelayanan yang diberikan perawat berdasarkan dimensi mutu pelayanan keperawatan sehingga mutu pelayanan keperawatan berdasarkan penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan adalah baik.

a) Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien diketahui bahwa responden paling banyak menyatakan baik yaitu 65 orang (81,2%) sedangkan responden yang menyatakan tidak baik yaitu 15 orang (18,8%).

Menurut Pohan dalam Asrida harahap (2013) Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan

yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Menurut Asmuji (2011) apabila kinerja perawat melebihi harapan pasien berarti pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan, sebaliknya apabila kinerja lebih jelek dibandingkan dengan harapan pasien berarti pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Berbagai kegiatan/kinerja, keandalan, estetika, service ability dan prasarana kegiatan pelayanan keperawatan mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan faktor utama dari kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, dari hasil penelitian kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan dikategorikan baik, karena pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan pasien sehingga kepuasan pasien berdasarkan penelitian tentang kepuasan pasien adalah baik.

b) Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diketahui bahwa responden paling banyak menyatakan baik yaitu 95 orang (73,7%) sedangkan responden yang menyatakan tidak baik yaitu 7 orang (8,8%).

Mutu pelayanan keperawatan merupakan segala sesuatu yang terkait dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perawat. Hasil penilaian antara membandingkan harapan dengan kenyataan inilah yang menjadi penentu tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan keperawatan bagi seorang pasien tidak terlepas dari rasa puas terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari

pasien, kecepatan pelayanan, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau. Setelah mendapatkan pelayanan, pasien akan memberikan reaksi terhadap hasil pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan/keinginan pasien maka akan menimbulkan kepuasan pasien, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan/keinginan pasien maka akan menimbulkan ketidakpuasan pasien atau keluhan pelanggan (Ervi, 2012).

Mutu pelayanan keperawatan dapat merupakan suatu pelayanan keperawatan yang komprehensif meliputi bio-psiko-sosio-spiritual yang diberikan oleh perawat kepada pasien (individu, keluarga maupun masyarakat) baik sakit maupun sehat, dimana perawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien dan standar pelayanan (Rakhmawati, 2009).

Menurut Nursalam (2011) mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat.

Menurut Utama (2003) mutu pelayanan yang terdiri dari lima dimensi mutu penting untuk menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien.

Hal ini di dukung dari penelitian yang dilakukan oleh Harahap (2013) yang melakukan penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Haji Medan tahun 2013 menunjukkan bahwa faktor yang dominan mempengaruhi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III adalah dimensi assurance sebesar 0,007, empathy sebesar 0,011, tangible sebesar 0,010, sedangkan yang tidak mempengaruhi

yaitu dimensi responsive sebesar 0.125 dan reliability sebesar 0.325. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nuraini (2009) tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di bangsal kebidanan pada badan Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$, ada pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di bangsal kebidanan pada badan Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Hasil penelitian Angraini (2011) tentang hubungan faktor-faktor kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan keperawatan di ruangan triase instalasi gawat darurat RSUP DR. M. Djamil Padang tahun 2011 menunjukkan bahwa semua faktor kepuasan pasien berhubungan secara bermakna dengan bukti langsung yang meliputi kompetensi teknis p value=0,038, efektifitas p value=0,028, hubungan antar manusia p value=0,032, efisiensi p value=0,006, keamanan p value=0,035. Menurut asumsi peneliti, dari hasil penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Haji Medan baik, karena tidak terlepas dari pelayanan perawat di ruang rawat inap yang berdasar *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien, dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p=0,02 < \alpha=0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pernyataan dari rumusan masalah maka hasil penelitian dapat disimpulkan :

- a. Mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan sebagian besar pasien menyatakan baik yaitu 67 orang (83,8%) dan 13 orang (16,2%) menyatakan tidak baik.
- b. Tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan sebagian besar menyatakan baik yaitu 65 orang (81,2%), dan 15 orang (18,8%) menyatakan tidak baik.
- c. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai $p=0,02 < \alpha=0,05$ berarti ada pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan.

SARAN

Saran-saran yang dapat peneliti sampaikan kepada beberapa pihak sebagai berikut :

- a. Rumah Sakit
Pihak manajemen Rumah Sakit Haji Medan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan mutu pelayanan keperawatan yang lebih baik sesuai kelima dimensi mutu pelayanan *tangible, reliability, responsive, assurance, dan emphaty*.
- b. Pendidikan Keperawatan
Bagi pendidikan keperawatan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan data tambahan di perpustakaan yang dapat digunakan mahasiswa untuk tambahan pengetahuan tentang mutu pelayanan keperawatan.
- c. Peneliti selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian saya ini bisa dijadikan

perbandingan untuk penelitian lebih lanjut

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, C. Y. (2003). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. (Edisi 2). Jakarta: UI Press.
- As'ad, M. (1995). *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Psikologi Industri* i. Edisi 3, Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, Azrul (1996) . *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan..
- Effendy,N. (1998).____*Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*_____Edisi 2, Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Gibson, dkk. (1987). *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kelima, Jilid 1, Alih Bahasa Djarkasih, Erlangga, Jakarta.
- Hidayat, Aziz Azimul. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kuntoro, Agus. (2010). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan, Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Notoatmojo,S. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan 4. Jakarta : Rineka Cipta

- Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi. Jakarta :Rineka Cipta.
- Nursalam. (2003). *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Raharjo. J., (2001). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, Platinum.
- Robbins, SP. (2007). *Prilaku Organisasi, Edisi Kesembilan*. PT Indeks Jakarta.
- Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Keperawatan Profesional*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Medika.
- Sunaryo, (2004). *Psikologi Untuk Keperawatan*, Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Suarli, S. & Bahtiar. (2009). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktik*. Jakarta: Erlangga
- Arep, Ishak, dkk. (2003). *Manajemen Motivasi*. Jakarta: Grasindo.
- Kuntoro, Agus. (2010) . *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Najmah. (2011) . *Manajemen dan Analisa Data Kesehatan, Cetakan Pertama*. Nuha Medika : Yogyakarta.
- Nursalam. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika : Jakarta.
- Robbins, SP. (2003). *Prilaku Organisasi*, Edisi Kesembilan. PT Indeks Jakarta.
- Robbins, Stephen P., Coulter, Mary. (2007). *Manajemen*. Indeks, Jakarta.
- Satrianegara, M. F dan Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika : Jakarta.
- Sulistyaningsih. (2011). *Metodologi Penelitian Kebidanan Kuantitatif- Kualitatif*. Graha Ilmu : Jakarta.
- Utoyo. (2009) . *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang Terhadap Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan*. Grahacendikia, wordpress.
- Yahmono, B.(2000). *Kepastian Hukum Tenaga Keperawatan*

PEDOMAN PENULISAN NASKAH JURNAL ILMIAH BINALITA SUDAMA

Tujuan Penulisan

Penerbitan Jurnal Ilmiah Keperawatan ditujukan untuk menginformasikan hasil-hasil penelitian dalam bidang kesehatan.

Jenis Naskah

Naskah yang diajukan untuk diterbitkan dapat berupa: penelitian, tinjauan kasus, dan tinjauan pustaka. Naskah merupakan karya ilmiah asli dalam lima tahun terakhir dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya. Ditulis dalam bentuk baku (MS Word) dan gaya bahasa ilmiah, tidak kurang dari 20 halaman, tulisan times new roman ukuran 12 *font*, ketikan 1 spasi dan ukuran kertas A4. Naskah yang telah diterbitkan menjadi hak milik redaksi dan naskah tidak boleh diterbitkan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan redaksi. Pernyataan dalam naskah sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Format Naskah

Naskah diserahkan dalam bentuk *compact disk* (CD) dan *print-out* 2 eksemplar. Naskah disusun sesuai format baku terdiri dari: judul naskah, nama penulis, abstrak, latar belakang, metode, hasil dan pembahasan, kesimpulan dan saran, daftar pustaka.

Judul Naskah

Judul ditulis secara jelas dan singkat dalam bahasa Indonesia yang menggambarkan isi pokok/variabel, maksimum 20 kata.

Nama Penulis

Meliputi nama lengkap penulis utama tanpa gelar dan anggota (jika ada), disertai nama institusi/instansi, alamat institusi/instansi, kode pos, PO Box, *e-mail* penulis, dan no telp.

Abstrak

Ditulis dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia, dibatasi 200-300 kata dalam satu paragraph, bersifat utuh dan mandiri, tidak boleh ada referensi. Abstrak terdiri dari: latar belakang, tujuan, metode, hasil analisa statistik, dan kesimpulan, disertai kata kunci/*keywords*.

Latar Belakang

Berisi informasi secara sistematis/urut tentang: masalah penelitian, skala masalah, kronologis masalah, dan konsep solusi yang disajikan secara ringkas dan jelas.

Metode Penelitian

Berisi tentang: jenis penelitian, desain, teknik *sampling* dan jumlah *sampel*, karakteristik responden, waktu, tempat penelitian, instrument yang digunakan, serta uji analisis statistik disajikan dengan jelas.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian hendaknya disajikan secara berkesinambungan dari mulai hasil penelitian utama hingga hasil penelitian penunjang yang dilengkapi dengan pembahasan.

Hasil dan pembahasan dapat dibuat dalam suatu bagian yang sama atau terpisah. Jika ada penemuan baru, hendaknya tegas dikemukakan dalam pembahasan. Nama tabel/diagram/gambar/skema, isi beserta keterangannya ditulis dalam bahasa Indonesia dan diberi nomor sesuai dengan urutan penyebutan teks. Satuan pengukuran yang digunakan dalam naskah hendaknya mengikuti sistem internasional yang berlaku.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan hasil penelitian dikemukakan secara jelas. Saran dicantumkan setelah kesimpulan yang disajikan secara teoritis dan secara praktis yang dapat dimanfaatkan langsung oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

Sumber pustaka yang dikutip meliputi: jurnal ilmiah, tesis, disertasi, dan sumber pustaka lain yang harus dicantumkan dalam daftar pustaka. Sumber pustaka disusun berdasarkan alfabetis, secara berurutan yaitu: nama, marga, tahun penerbitan pustaka, judul pustaka, edisi (jika ada), kota penerbit, dan nama penerbit, jumlah acuan minimal 10 pustaka.

**UCAPAN TERIMA KASIH DAN PENGHARGAAN
KEPADA :**

Selaku Penelaah (Mitra Bestari) dari Jurnal Ilmiah
Binalita Sudama Medan

JURNAL ILMIAH
BINALITA SUDAMA MEDAN

