

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Naska Penjelasan Untuk Mendapatkan Persetujuan dari Subyek Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullahi wabarakatu, Mohon maaf saya menyita waktu Bapak/Ibu. Perkenalkan saya A.Wardah Muzfah, Mahasiswi Program Pascasarjana Magister Kesehatan Universitas Muslim Indonesia konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan bermaksud untuk meminta keterangan/informasi serta partisipasi aktif kepada Bapak/Ibu terkait dengan penelitian tesis saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap Interna RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2020”**.

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap interna RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2020. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap interna. Prosedur penelitian yang akan dikerjakan adalah pemberian pertanyaan sesuai dengan yang tercantum pada kuesioner peneliti.

Peneliti ini bersifat sukarela. Saya selaku peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang akan diberikan oleh responden, sehingga saya sangat berharap responden bersedia mematuhi segala peraturan dan prosedur penelitian secara patuh dan jujur. Bila selama penelitian berlangsung, responden ingin mengundurkan diri karena sesuatu hal (misalkan : menderita suatu penyakit atau ada keperluan lain yang mendesak sehingga harus meninggalkan wilayah penelitian) maka responden dapat mengundurkan diri langsung kepada peneliti.

Demikian penyampaian saya, jika anda menyetujui untuk menjadi responden, maka saya sebagai peneliti sangat mengharapkan kesediaan dan kerjasamanya dalam penelitian ini, adapun bantuan dan persetujuan dari bapak/ibu saya ucapkan terima kasih.

Identitas Peneliti

Nama : A.Wardah Muzfah
Alamat : Jl. Poros Patimpeng. Desa Latellang Pakkita.
Kecamatan Patimpeng. Kabupaten Bone
Telepon : 082 190 962 381

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

(*Informed Consend*)

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan
Pasien Umum Pre dan Pos Oprasi Instalasi Rawat Inap
Interna Rumah Sakit Umum
Kota Pasangkayu

Nama : A. Wardah Muzfah

NIM : 0017-10-09-2018

Pembimbing

1. Dr. H. Haerudding, SKM.,M.Kes.

2. Dr. Andi Rizky Amelia AP, SKM.,M.Kes

Saya yang bertanda Tangan dibawah Ini :

Nama :

Umur : Tahun

Alamat :

No Hp/Telp :

Setelah mendapatkan informasi dan mendengarkan beberapa penjelasan tentang Pengaru Perencanaan dan Pengembangan Strategi Pelayanan Pemasaran Informasi terhadap perlindungan dan Kinerja Keuangan Rumah Sakit dan saya memahami penjelasan tersebut. Saya mempunyai Hak untuk berhenti berpartisipasi jika suatu saat saya merasa keberatan atau ada hal yang membuat saya tidak nyaman dan tidak dapat melakukannya. Maka dengan ini saya memutuskan bias dijadikan responden dalam penelitian ini secara suka rela tanpa ada paksaan. Demikian surat pernyataan ini sya buat untuk dapat digunakan seba

Nama

Tandatangan

Tanggal/Bulan/Tahun

Sampel :

Saksi1 :

Saksi2 :

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIE DI RUANGAN INAP INAP INTERNA DI RUMAH SAKIT FATIMA PAREPARE KOTA PAREPARE TAHUN 2020

A. Data Responden

Inisial Responden :
Umur Responden :
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP
3. SMA 4. Sarjana
5. S2/S3 6. Tidak Sekolah

Pekerjaan : 1. ASN 2. Swasta
3. Wiraswasta 4. Petani
5. TNI/POLRI 6. Lainnya.

B. Kuesioner

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berilah Tanda silang (X) dikolom yang ada di sebelahkanan pada masing-masing butir pertan yang ada pada pilihan sesuai dengan perspepsi atau pendapat Bapak/Ibu.

Pilihan Jawab :

SS	: Sangat Sesuai	TS	: Tidak Sesuai
S	: Sesuai	KS	: Kurang Sesuai
STS	: Sangat Sesuai		

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Kepuasan Pasien						
1	Informasi yang diberikan petugas kesehatan mudah dipahami					
2	Petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai jadwal					
3	Petugas kesehatan bersikap ramah kepada pasien					
4	Petugas kesehatan tanggap terhadap keluhan pasien					
5	Prosedur administrasi mudah dipenuhi					
Akses terhadap pelayanan						
1	Prosedur pelayanan pasien cepat					
2	Jarak antara tempat tinggal kerumah sakit jauh					
3.	Lokasi rumah sakit dapat dijangkau dengan Transportasi umum.					
4	Jumlah dokter spesialis cukup tersedia					
5	Informasi persyaratan pelayanan dapat diperoleh dengan mudah					
6	Biaya rumah sakit dapat dijangkau semua masyarakat					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Efektifitas						
1	Jumlah petugas sebanding dengan jumlah pasien yang dirawat.					
2	Perawatan diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien					
3	Dokter memberikan pengobatan sesuai dengan keluhan pasien					
4	Obat yang dibutuhkan pasien tersedia di rumah sakit					
5	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.					
Kelangsungan Pelayanan						
1	Dokter melaksanakan jadwal pemeriksaan pasien secara teratur.					
2	Petugas kesehatan jarang dan rutin memeriksa kondisi pasien					
3	Petugas kesehatan setia berada di tempatnya saat pasien memerlukan pelayanan					
4	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada klain					
5	pelayanan yang diberikan cukup lengkap berdasarkan keperluan paien					

Hubungan Antar Manusia						
1	Petugas memberikan pemaparan atau penjelasan aturan penggunaan obat kepada pasien					
2	Petugas kesehatan bersikap ramah kepada pasien					
3	Petugas bersikap cuek pada pasien					
4	Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien					
5	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan lengkap terkait pelayanan pasien					
Kenyamanan						
1	Toilet bersi					
2	Lahan parkir luas					
3	Kondisi ruangan nyaman dan bersi					
4	Fasilitas perawatan medis lengkap					
5	Air bersi tersedia dalam jumlah yang cukup					

LAYOUT HASIL ANALISIS
Analisis Univariat

Frequencies

Statistics

		Umur	JK	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	63	63	63	63
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	5	7.9	8.1	8.1
	21 Tahun - 30 Tahun	22	34.9	35.5	43.5
	31 Tahun - 40 Tahun	16	25.4	25.8	69.4
	41 Tahun - 50 Tahun	10	15.9	16.1	85.5
	51 Tahun - 60 Tahun	9	14.3	14.5	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	32	50.8	50.8	50.8
	Perempuan	31	49.2	49.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	10	15.9	15.9	15.9
	SMP	6	9.5	9.5	25.4
	SMA	25	39.7	39.7	65.1
	Sarjana	19	30.2	30.2	95.2
	S2 atau S3	1	1.6	1.6	96.8
	Tidak sekolah	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	6	9.5	9.5	9.5
	Swasta	7	11.1	11.1	20.6
	Wiraswasta	13	20.6	20.6	41.3
	Petani	11	17.5	17.5	58.7
	Lainya	26	41.3	41.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kepuasan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Sesuai	40	63.5	63.5	65.1
	Sangat Sesuai	22	34.9	34.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kepuasan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	45	71.4	71.4	71.4
	Sangat Sesuai	18	28.6	28.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kepuasan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	28	44.4	44.4	44.4
	Sangat Sesuai	35	55.6	55.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kepuasan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	39	61.9	61.9	61.9
	Sangat Sesuai	24	38.1	38.1	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kepuasan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	2	3.2	3.2	3.2
	Kurang Sesuai	3	4.8	4.8	7.9
	Sesuai	47	74.6	74.6	82.5
	Sangat Sesuai	11	17.5	17.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kepuasan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Sesuai	44	69.8	69.8	71.4
	Sangat Sesuai	18	28.6	28.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	8	12.7	12.7	12.7
	Tinggi	55	87.3	87.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Akses Pelayanan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Kurang Sesuai	6	9.5	9.5	11.1
	Sesuai	34	54.0	54.0	65.1
	Sangat Sesuai	22	34.9	34.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Akses Pelayanan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	34	54.0	54.0	54.0
	Sangat Sesuai	29	46.0	46.0	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Akses Pelayanan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	2	3.2	3.2	3.2
	Sesuai	42	66.7	66.7	69.8
	Sangat Sesuai	19	30.2	30.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Akses Pelayanan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	4	6.3	6.3	6.3
	Sesuai	44	69.8	69.8	76.2
	Sangat Sesuai	15	23.8	23.8	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Akses Pelayanan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	2	3.2	3.2	3.2
	Kurang Sesuai	11	17.5	17.5	20.6
	Sesuai	41	65.1	65.1	85.7
	Sangat Sesuai	9	14.3	14.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Akses Pelayanan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	2	3.2	3.2	3.2
	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	4.8
	Sesuai	46	73.0	73.0	77.8
	Sangat Sesuai	14	22.2	22.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Akses Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	11	17.5	17.5	17.5
	Puas	52	82.5	82.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Efektivitas 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Sesuai	32	50.8	50.8	52.4
	Sangat Sesuai	30	47.6	47.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Efektivitas 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	44	69.8	69.8	69.8
	Sangat Sesuai	19	30.2	30.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Efektivitas 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	2	3.2	3.2	3.2
	Kurang Sesuai	7	11.1	11.1	14.3
	Sesuai	44	69.8	69.8	84.1
	Sangat Sesuai	10	15.9	15.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Efektivitas 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	2	3.2	3.2	3.2
	Sesuai	53	84.1	84.1	87.3
	Sangat Sesuai	8	12.7	12.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Efektivitas 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	3	4.8	4.8	4.8
	Sesuai	46	73.0	73.0	77.8
	Sangat Sesuai	14	22.2	22.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Efektivitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	8	12.7	12.7	12.7
	Baik atau Puas	55	87.3	87.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Hubungan Antar Manusia 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Sesuai	1	1.6	1.6	3.2
	Sesuai	45	71.4	71.4	74.6
	Sangat Sesuai	16	25.4	25.4	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Hubungan Antar Manusia 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	2	3.2	3.2	3.2
	Sesuai	45	71.4	71.4	74.6
	Sangat Sesuai	16	25.4	25.4	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Hubungan Antar Manusia 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	13	20.6	20.6	20.6
	Sesuai	42	66.7	66.7	87.3
	Sangat Sesuai	8	12.7	12.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Hubungan antar manusia 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	5	7.9	7.9	7.9
	Sesuai	41	65.1	65.1	73.0
	Sangat Sesuai	17	27.0	27.0	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Hubungan Antar Manusia 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	8	12.7	12.7	12.7
	Sesuai	43	68.3	68.3	81.0
	Sangat Sesuai	12	19.0	19.0	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Hubungan Antar Manusia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	14	22.2	22.2	22.2
	Baik Atau Puas	49	77.8	77.8	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kelangsungan Pelayanan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Sesuai	43	68.3	68.3	69.8
	Sangat Sesuai	19	30.2	30.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kelangsungan Pelayanan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Sesuai	38	60.3	60.3	61.9
	Sangat Sesuai	24	38.1	38.1	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kelangsunga Pelayanan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Sesuai	42	66.7	66.7	68.3
	Sangat Sesuai	20	31.7	31.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kelangsungan Pelayanan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	3	4.8	4.8	4.8
	Sesuai	39	61.9	61.9	66.7
	Sangat Sesuai	21	33.3	33.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kelangsungan Pelayanan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SangatTidak Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	3.2
	Sesuai	37	58.7	58.7	61.9
	Sangat Sesuai	24	38.1	38.1	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kelangsungan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	4	6.3	6.3	6.3
	Baik atau Puas	59	93.7	93.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kenyamanan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	3.2
	Sesuai	36	57.1	57.1	60.3
	Sangat Sesuai	25	39.7	39.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kenyamanan 2

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Sesuai	37	58.7	58.7	60.3
	Sangat Sesuai	25	39.7	39.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kenyamanan 3

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Sesuai	45	71.4	71.4	73.0
	Sangat Sesuai	17	27.0	27.0	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kenyamanan 4

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.6	1.6	1.6
	Sesuai	41	65.1	65.1	66.7
	Sangat Sesuai	21	33.3	33.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Kenyamanan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sesuai	43	68.3	68.3	68.3
Sangat Sesuai	20	31.7	31.7	100.0
Total	63	100.0	100.0	

Kenyamanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	4	6.3	6.3	6.3
Baik atau Puas	59	93.7	93.7	100.0
Total	63	100.0	100.0	

Analisis Bivariat Crosstabs

Akses Pelayanan * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Kurang	Tinggi	
Akses Pelayanan	Kurang	Count	3	8	11
		% of Total	4.8%	12.7%	17.5%
	Puas	Count	5	47	52
		% of Total	7.9%	74.6%	82.5%
Total	Count		8	55	63
	% of Total		12.7%	87.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.553 ^a	1	.110	.137	.137
Continuity Correction ^b	1.209	1	.272		
Likelihood Ratio	2.145	1	.143		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	2.513	1	.113		
N of Valid Cases ^b	63				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.40.

b. Computed only for a 2x2 table

Efektivitas * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Kurang	Tinggi	
Efektivitas	Kurang	Count	1	7	8
		% of Total	1.6%	11.1%	12.7%
	Baik atau Puas	Count	7	48	55
		% of Total	11.1%	76.2%	87.3%
Total		Count	8	55	63
		% of Total	12.7%	87.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.000 ^a	1	.986	1.000	.734
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.000	1	.986		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	.000	1	.986		
N of Valid Cases ^b	63				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.02.

b. Computed only for a 2x2 table

Hubungan Antar Manusia * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Kurang	Tinggi	
Hubungan Antar Manusia	Kurang	Count % of Total	4 6.3%	10 15.9%	14 22.2%
	Baik Atau Puas	Count % of Total	4 6.3%	45 71.4%	49 77.8%
Total		Count % of Total	8 12.7%	55 87.3%	63 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4.091 ^a	1	.043	.065	.065
Continuity Correction ^b	2.457	1	.117		
Likelihood Ratio	3.497	1	.061		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	4.026	1	.045		
N of Valid Cases ^b	63				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.78.

b. Computed only for a 2x2 table

Kelangsungan Pelayanan * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Kurang	Tinggi	
Kelangsungan Pelayanan	Kurang	Count % of Total	2 3.2%	2 3.2%	4 6.3%

	Baik atau Puas	Count % of Total	6 9.5%	53 84.1%	59 93.7%
Total		Count % of Total	8 12.7%	55 87.3%	63 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.361 ^a	1	.021	.075	.075
Continuity Correction ^b	2.370	1	.124		
Likelihood Ratio	3.615	1	.057		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	5.276	1	.022		
N of Valid Cases ^b	63				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .51.

b. Computed only for a 2x2 table

Kenyamanan * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Kurang	Tinggi	
Kenyamanan	Kurang	Count % of Total	4 6.3%	0 .0%	4 6.3%
	Baik atau Puas	Count % of Total	4 6.3%	55 87.3%	59 93.7%
Total		Count % of Total	8 12.7%	55 87.3%	63 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	29.364 ^a	1	.000	.000	.000
Continuity Correction ^b	21.558	1	.000		
Likelihood Ratio	18.705	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	28.898	1	.000		
N of Valid Cases ^b	63				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .51.

b. Computed only for a 2x2 table

Umur * Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan		Total
		Kurang	Tinggi	
Umur	< 20 Tahun	Count	0	5
		% within Umur	.0%	100.0%
	21 Tahun - 30 Tahun	Count	3	22
		% within Umur	13.6%	100.0%
	31 Tahun - 40 Tahun	Count	3	16
		% within Umur	18.8%	100.0%
	41 Tahun - 50 Tahun	Count	0	10
		% within Umur	.0%	100.0%
	51 Tahun - 60 Tahun	Count	1	9
		% within Umur	11.1%	100.0%
	Total	Count	7	62
		% within Umur	11.3%	100.0%

JK * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Kurang	Tinggi	
JK	Laki-laki	Count	6	26	32
		% within JK	18.8%	81.2%	100.0%
	Perempuan	Count	2	29	31
		% within JK	6.5%	93.5%	100.0%
Total		Count	8	55	63
		% within JK	12.7%	87.3%	100.0%

Pendidikan * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Kurang	Tinggi	
Pendidikan	SD	Count	0	10	10
		% within Pendidikan	.0%	100.0%	100.0%
	SMP	Count	2	4	6
		% within Pendidikan	33.3%	66.7%	100.0%
	SMA	Count	4	21	25
		% within Pendidikan	16.0%	84.0%	100.0%
	Sarjana	Count	2	17	19
		% within Pendidikan	10.5%	89.5%	100.0%
S2 atau S3	Count	0	1	1	
	% within Pendidikan	.0%	100.0%	100.0%	
Tidak sekolah	Count	0	2	2	
	% within Pendidikan	.0%	100.0%	100.0%	
Total		Count	8	55	63
		% within Pendidikan	12.7%	87.3%	100.0%

Pekerjaan * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Kurang	Tinggi	
Pekerjaan	PNS	Count	0	6	6
		% within Pekerjaan	.0%	100.0%	100.0%
	Swasta	Count	0	7	7
		% within Pekerjaan	.0%	100.0%	100.0%
	Wiraswasta	Count	1	12	13
		% within Pekerjaan	7.7%	92.3%	100.0%
	Petani	Count	2	9	11
		% within Pekerjaan	18.2%	81.8%	100.0%
	Lainya	Count	5	21	26
		% within Pekerjaan	19.2%	80.8%	100.0%
Total	Count	8	55	63	
	% within Pekerjaan	12.7%	87.3%	100.0%	

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	AksesPelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.201 ^a	.041	.025	.663

a. Predictors: (Constant), AksesPelayanan

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.132	1	1.132	2.577	.114
Residual	26.804	61	.439		
Total	27.937	62			

a. Predictors: (Constant), AksesPelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	2.278	.303		7.511	.000	1.671	2.884
Akses Pelayanan	.177	.110	.201	1.605	.114	-.043	.397

a. Dependent Variable: Kepuasan

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Efektivitas ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.002 ^a	.000	-.016	.677

a. Predictors: (Constant), Efektivitas

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.000	1	.000	.000	.986
	Residual	27.936	61	.458		
	Total	27.937	62			

a. Predictors: (Constant), Efektivitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	2.752	.362		7.608	.000	2.029	3.476
Efektivitas	-.002	.128	-.002	-.018	.986	-.258	.254

a. Dependent Variable: Kepuasan

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Hubungan Antar Manusia		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.255 ^a	.065	.050	.654

a. Predictors: (Constant), Hubungan Antar Manusia

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.814	1	1.814	4.236	.044
	Residual	26.122	61	.428		
	Total	27.937	62			

a. Predictors: (Constant), Hubungan Antar Manusia

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	2.224	.266		8.348	.000	1.692	2.757
Hubungan Antar Manusia	.204	.099	.255	2.058	.044	.006	.402

a. Dependent Variable: Kepuasan

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kelangsungan Pelayanan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.292 ^a	.085	.070	.647

a. Predictors: (Constant), Kelangsungan Pelayanan

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.377	1	2.377	5.673	.020
	Residual	25.559	61	.419		
	Total	27.937	62			

a. Predictors: (Constant), KelangsunganPelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.602	.487		3.287	.002	.627	2.576
	Kelangsungan Pelayanan	.398	.167	.292	2.382	.020	.064	.733

a. Dependent Variable:

Kepuasan

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kenyamanan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable:

Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.466	.457	.494

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.021	1	13.021	53.254	.000
	Residual	14.915	61	.245		
	Total	27.937	62			

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.068	.372		.182	.856	-.677	.812
	Kenyamanan	.932	.128	.683	7.298	.000	.677	1.188

a. Dependent Variable: Kepuasan

Analisis Multivariat Regression Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kenyamana, Efektivitas, Hubungan Antara Manusia, Kelangsungan Pelayanan, Akses Pelayanan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.501	.458	.494

a. Predictors: (Constant), Kenyamana, Efektivitas, Hubungan Antara Manusia, Kelangsungan Pelayanan, Akses Pelayanan

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.010	5	2.802	11.468	.000
	Residual	13.927	57	.244		
	Total	27.937	62			

a. Predictors: (Constant), Kenyamana, Efektivitas, Hubungan Antara Manusia, Kelangsungan Pelayanan, Akses Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.172	.458		.375	.709	-.746	1.089
	Akses Pelayanan	.202	.121	.230	1.673	.100	-.040	.443
	Efektivitas Hubungan Antara Manusia	-.221	.144	-.221	-1.535	.130	-.510	.067
		-.107	.093	-.134	-1.150	.255	-.294	.079
	Kelangsungan Pelayanan	.069	.173	.050	.396	.693	-.278	.416
	Kenyamana	.948	.157	.694	6.022	.000	.633	1.263

a. Dependent Variable: Kepuasan



PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 3 Watampone Telp. (0481) 25056

IZIN PENELITIAN

Nomor: 070/12.410/VI/IP/DPMPTSP/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

N a m a : **A. WARDAH MUZFAH**
NIP/Nim/Nomor Pokok : 0017-10-09-2018
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Latellang Kec. Patimpeng
Pekerjaan : Mahasiswi UMI

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Tesis dengan Judul :

**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM DI
INSTALASI RAWAT INAP INTERNA RSUD TENRIAWARU BONE TAHUN 2020 ”**

Lamanya Penelitian : 09 Juni 2020 s/d 09 Juli 2020

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Direktur RSUD Tenriawaru Bone
2. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Watampone, 09 Juni 2020
KEPALA,

Drs. MUHAMMAD AKBAR, MM
Pangkat : Pembina Utama Muda
Nip : 19660717 198603 1 009

Tembusan Kepada Yth.:

1. Bupati Bone di Watampone.
2. Ketua DPRD Kab. Bone di Watampone.
3. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kab. Bone di Watampone.
4. Direktur RSUD Tenriawaru Bone di Watampone
5. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN BONE

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TENRIAWARU KELAS B

Alamat : Jln. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.12. Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan
Kode Pos 92733 Tlp.(0481) 210069, Fax: 0481-26634

Kepada

Yth. KARU. INTERNA 1/2/3

KARU. MELATI

Di KARU. AZALEA

Tempat

SURAT PENGANTAR

Yang bertanda tangan di bawah ini, atas nama Direktur RSUD Tenriawaru Kelas B Kab. Bone menerangkan bahwa Mahasiswa / (i) yang tersebut namanya berikut ini :

Nama	: A. WARDAH MUZFAH
Stambuk	: 0017-10-09-2018.
Pekerjaan	: MAHASISWA
Alamat Kampus	: JI. Urip Sumarjo.
No. Hp	: 082 190 962 381
Judul Penelitian	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM INSTALASI RAWAT INAP INTERNA di RSUD TENDRIAWARU BONE 2020.

Untuk diberikan Izin dan Bimbingan dalam melakukan **PENELITIAN** diruangan Bapak / Ibu / Saudara.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, 11 JUNI 2020

a.n Direktur
Kabid Pengembangan RS & SDM


Hi. Rahmawati, SKM., M.Kes
Nip. 19670717 198703 2 005



PEMERINTAH KABUPATEN BONE
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TENRIAWARU

Alamat : Jln. DR. Wahidin Sudirohusodo No.12 Kab. Bone Provinsi Sulawesi Selatan
Kode Pos : 92733 Telp: 0481-21069, Fax : 0481-26634

SURAT KETERANGAN

Nomor : 430 / TU. 3.002 / RSUD / 2020

Yang Bertanda tangan di bawah ini, Dokter RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone
Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **A. WARDAH MUZFAH**
NIK : 7314037006920001
Tempat / Tgl. Lahir : Ujung Pandang, 30 - 06 - 1992
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Latellang, Kel/Desa. Latellang, Kec. Patimpeng
Kab. Bone, Provinsi Sulawesi Selatan.

Telah kami lakukan Rapid Test SARS Cov-2 Antibody dengan
Hasil **Reaktif / Non Reaktif** dan kami lampirkan hasil pemeriksaannya sebagai
pendukung surat keterangan ini.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Patimpeng, 11 Juni 2020

Dokter Pemeriksa,

dr. Alia

Nip. 19811119 201001 2 019



**PEMERINTAH KABUPATEN BONE
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TENRIAWARU**

Alamat : Jln. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.12. Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan
Kode Pos 92733 Tlp.(0481) 210069, Fax: 0481-26634

SURAT KETERANGAN

NO : 410 / SDM-RS. 439 / RSUD / 2020

Yang bertanda tangan dibawah ini, atas nama Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone menerangkan bahwa yang tersebut namanya berikut ini :

Nama : A.Wardah Musfah
Nim : 0017-10-09-2018
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana UMI Makassar
Alamat : Desa Latelleng Kecamatan Patimpeng

Benar telah melakukan Penelitian di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone, di Ruang Perawatan Interna 1, Interna 2, Melati dan Vip Asalea selama 7 hari dari tanggal 11 - 17 Juni 2020, dengan judul Penelitian *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Di Instalasi Rawat Inap Interna RSUD Tenriawaru Kab.Bone Tahun 2020"*

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watampone , 18 Juni 2020

a.n Direktur

Bidang Pengembangan RS & SDM



[Signature]
Siti Samawati, SKM., M.Kes
NIP. 19670717 198703 2 005



**YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA**

ALAMAT : Jalan Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232 Telp (0411) 454534 / (0411) 4668377
Website : www.pascaumi.ac.id E-mail : pascasarjana.umi@gmail.com, Facebook : [pascasarjana.umi](https://www.facebook.com/pascasarjana.umi)



SURAT KETERANGAN

Dengan Rahmat Allah SWT, yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : A. WARDAH MUZFAH
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
NIM : 0017 10 09 2018
Program : MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
Peminatan : ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM DI INSTALASI RAWAT INAP INTERNA RSUD TENDRIAWARU BONE TAHUN 2020

Benar telah dilakukan analisis dan pemeriksaan hasil pengolahan data penelitian di Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia .

Surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Seminar Hasil Penelitian dan Ujian Tesis

Demikian surat keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wallahu Waliyut Taufiq Walhidayah,

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 29 Juni 2020

Diperiksa dan dianalisis Oleh :

TELAH DIPERIKSA
[Signature]

Ayu Lestari Darti Akhsa, SKM.,M.Kes

Tembusan Yth :

1. Ka Prodi Magister Kesehatan Masyarakat PPs UMI
2. Arsip



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
RSUD TENRIAWARU KABUPATEN BONE
TENRIAWARU HOSPITAL DISTRICT BONE

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK
RECOMMENDATIONS FOR APPROVAL OF ETHICS
"ETHICAL APPROVAL"

Nomor : 02 /KEPK-RSUD/VI/2020

Komisi etik penelitian RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone dalam upaya melindungi hak asasi manusia sebagai subjek penelitian kesehatan, telah megkaji dengan teliti dan seksama protokol yang berjudul :

The ethics commission of the Tenriawaru District Hospital of Bone, with regards of the protection of human rights and welfare in medical research, has carefully reviewed the research protocol entitled:

**"Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap
interna di RSUD Tenriawaru Bone Tahun 2020"**

Peneliti utama : A. WARDAH MUZRAH
Prinsipal Investigator

Nama Institusi : Universitas Muslim Indonesia
Name Of The Institution

Telah menyetujui protokoler tersebut diatas.
Approved the above mentioned protocol.

Watampone, 17 Juni 2020



Muh. Syahrir.M.Kes
Nip. 10691230200502 1 002
Pangkat: Pembina, IV/a



Dokumentasi 1. RSUD Tendriawaru Bone



Dokumentasi 2. Pembagian Kuesener Penelitian



Dokumentasi 3 : Petugas memberikan Penjelasan aturan Penggunaan Obat Kepada Pasien.



Dokumentasi 4 : AC yang tidak berfungsi pada salah satu ruangan perawatan yang dapat mengganggu kenyamanan Pasien



Dokumentasi 5 : Tempat sampa di dalam ruangan, genangan air, serta Tabung Oksigen yang kadang tidak berfungsi.



