




LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat Etik

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**
KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Jln Sutorejo No. 59 Surabaya 60113 Telp (031) 3811966 - 3811967 Fax (031) 3813096

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No.007/KET/IL.3.AU/F/2020

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Ilham Daud Samodra
Principal In Investigator

Nama Institusi : Universitas Muhammadiyah Surabaya
Name of the Institution

Dengan judul:
Title
"Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo"

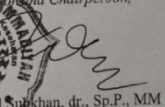
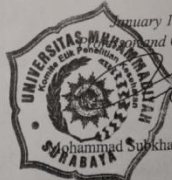
"Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo"

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

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

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 15 Januari 2020 sampai dengan tanggal 15 Januari 2021.

This declaration of ethics applies during the period January 15, 2020 until January 15, 2021.

January 15, 2020
Chairperson,

Ahammad Subkhan, dr., Sp.P., MM


Lampiran 2 Lembar Persetujuan Publikasi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Surabaya (UMSurabaya), saya yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : Ilham Daud Samodra
NIM : 20161880044
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran UMSurabaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo” .

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Program Studi Pendidikan Dokter UMSurabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya dan pembimbing saya sebagai penulis dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.


Surabaya, 6 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



ILHAM DAUD SAMODRA

LAMPIRAN 3. Surat Permohonan Izin Penelitian

 **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**
FAKULTAS KEDOKTERAN
Jln. Sutorejo No. 59 Surabaya 60113, Telp. (031) 3811966, Fax. (031) 3813096

Surabaya, 14 Januari 2020

Nomor : 040/II.3.AU/A/FK/2020
Lamp. : 1 bendel
Hal : **Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Yth.
Direktur RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo
di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

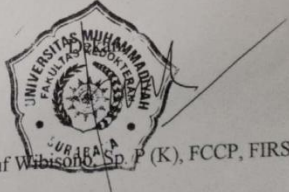
Segala puji bagi Allah SWT atas segala karunia-Nya kepada kita, sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Dengan hormat, sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S-1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya, kami bermaksud untuk memohon kepada Bapak/Ibu agar dapat memberikan izin untuk dilaksanakannya penelitian dan pengambilan data atas nama :

Nama : Ilham Daud Samodra
NIM : 20161880044
Judul Penelitian : Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo
Pembimbing I : dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes
Pembimbing II : dr. Musa Ghufron, MMR


Demikian permohonan dari kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb


dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp. P (K), FCCP, FIRS

Tembusan :
Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 4. Surat Pemberian Izin Penelitian

 Rumah Sakit 'Aisyiyah
Siti Fatimah
Pimpinan Daerah 'Aisyiyah Sidoarjo

Nomor : RS'ASF/072/III.6.AU/A/ II /2020
Lamp. : -
Perihal : Surat Balasan

Kepada Yth : Rektor Univ. Muhammadiyah Surabaya
Cq. Dekan Fak. Kedokteran
Jl. Sutorejo No.59 Surabaya


Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.
Menindaklanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Surabaya Fakultas Kedokteran nomor: 040/II.3.AU/A/FK/2020 tanggal 14 Januari 2020 tentang permohonan ijin Penelitian dan Pengambilan Data di RS 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan atas nama:

Nama : Ilham Daud Samodra
NIM : 20161880044
Judul Penelitian : Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RS 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

Dengan ini disampaikan bahwa kami menyetujui permohonan tersebut.
Kami mohon selama melaksanakan Penelitian, tidak mengganggu pelayanan dan mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan


Demikian surat balasan kami, atas perhatian & kerjasamanya disampaikan terima kasih.
Nashrun Minallah Wa Fathun Qorib
Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Sidoarjo, 20 Jumadil Ula 1441 H
16 Januari 2020 M


DIREKTUR
dr. AJI TUR PRIJAMBODO, M.Kes
NBM 906381

Jl.Raya Kenongo No.14 Tulangan Sidoarjo Telp.(031)8856303 (031) 8857637 (031) 72980115 Fax. (031)8851922 Email: aisyiyah.15@gmail.com

Lampiran 5 Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian

 Rumah Sakit 'Aisyiyah
Siti Fatimah
Pimpinan Daerah 'Aisyiyah Sidoarjo

SURAT KETERANGAN
NOMOR : RS'ASF/073/III.6.AU/A/ II /2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes
Jabatan : Direktur Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan


Menerangkan bahwa :


Nama : Ilham Daud Samodra
NIM : 20161880044
Judul Penelitian : Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan pasien di RS 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

Yang bersangkutan telah menyelesaikan Penelitian dan Pengambilan Data di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.
Nashrun Minallah Wa Fathun Qorib
Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Sidoarjo, 21 Jumadil Akhir 1441 H
15 Februari 2020 M


dr. TJATUR PRIJAMBODO, M.Kes
NIM. 906381



JJ. Raya Kenongo No.14 Tulangan Sidoarjo Telp.(031)8856303 (031) 8857637 (031) 72980115 Fax.(031)8851922 Email: aisyyah.15@gmail.com

Lampiran 6. Lembar *Informed Consent*

**LEMBAR PERSTUJUAN RESPONDEN PENELITIAN
HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT INAP TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH
TULANGAN SIDOARJO**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Setelah membaca dan mendengarkan penjelasan penelitian ini dan sudah mendapatkan pertanyaan terkait penelitian ini, maka saya memahami tujuan penelitian ini. Saya memahami keikutsertaan saya dalam penelitian ini akan memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan instansi. Dengan menandatangani surat persetujuan ini, saya menyatakan siap berpartisipasi dalam penelitian dengan sukarela tanpa adanya paksaan dari siapapun.

Surabaya, 2020
Partisipan

(.....)

Lampiran 7. Instrumen Penelitian

LEMBAR KUISIONER PENELITIAN
HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT INAP TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH
TULANGAN SIDOARJO

INFORMASI TENTANG SAUDARA

1. Nama :
2. Jenis Kelamin: 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Alamat :
- Kecamatan.....
4. Umur :tahun
5. Pendidikan Terakhir :
1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Sarjana
6. Pekerjaan :
1. Petani 5. Karyawan Swasta
2. Wiraswasta 6. Pensiunan PNS
3. PNS 7. Tidak bekerja
4. ABRI / Polri
7. Penghasilan :Rp...../ bulan
8. Agama :
1. Islam 4. Hindu
2. Katolik 5. Budha
3. Protestan 6. Konghucu
9. Penanggung biaya :
1. Pribadi/sendiri 4. BPJS Kesehatan
2. Kantor
3. Asuransi

Kuisiener Tingkat Kepuasan Pasien

Alternatif Jawaban:

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

No	Pertanyaan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
Tangibility (bukti fisik)					
1	Penampilan dokter bersih dan rapi. (Pakaian terlihat rapi, rambut tidak acak-acakan, memakai sepatu)				
2	Dokter membawa alat medis. (stetoskop, handscoon/sarung tangan)				
3	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang. (Ruangan selalu dibersihkan, kasur tertata rapi, suara dari luar tidak terlalu terdengar)				
4	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai. (Posisi rumah sakit mudah diakses, tempat parkir luas)				
Reliability (handal)					
1	Dokter datang berkunjung tepat waktu (minimal 1x24 jam)				
2	Kesiapan dokter melayani pasien (Dokter tidak terlihat gugup, ketakutan, tergesa-gesa)				
3	Dokter bertindak cepat				

	(Dokter saat melakukan tindakan tidak terlihat mengulur waktu)				
Responsiveness (tanggap)					
1	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien (Dokter saat berkunjung selalu menanyakan ada keluhan yang baru dan keluhan yang lama masih ada atau tidak)				
2	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien (Dokter akan meminta pasien untuk bertanya jika ada yang belum paham atau ada yang mau ditanyakan)				
3	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit. (Dokter akan memberitahu penyakit pasien, pengobatan, kemungkinan berapa lama di rawat)				
4	Saat meminta tolong dokter, dokter akan segera datang keruangan (Saat pasien atau keluarga pasien meminta tolong dokter, dokter akan cepat datang ke ruang pasien)				
Assurance (jaminan)					
1	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman. (Dokter dapat membuat pasien merasa penyakitnya dapat sembuh)				
2	Dokter dapat menjaga kerahasiaan pasien. (Dokter tidak akan memberitahukan tentang penyakit pasien selama belum				

	mendapatkan persetujuan dari pasien)				
3	Dokter mempunyai catatan medis pasien (Dokter selalu akan menulis penyakit pasien di catatan medis dan selalu memperbaharui status)				
Empaty (perhatian)					
1	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita (Dokter akan memberikan penjelasan yang baik tentang penyakitnya agar pasien tidak mencemaskan penyakit yang diderita)				
2	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi. (Dokter akan menjawab pertanyaan tentang penyakit yang diderita, dan prosedur apa yang akan diberikan)				
3	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup (Dokter memberikan pelayanan 10-15 menit dalam satu kunjungan)				
4	Dokter dalam pelayanannya bersikap sopan dan ramah (Dokter dalam pelayanannya selalu tersenyum, suara tidak terlalu keras dan jelas)				
5	Dokter dapat memberi jaminan akan kesembuhan pasien. (Pasien saat ditanya tentang kesembuhan,				

	dokter akan menjawab dengan jelas)				
--	------------------------------------	--	--	--	--

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 9. Hasil Analisis Statistik

1. Lampiran Kuesioner

Jenis Responden	Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Penanggung biaya	X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 3.1	X 3.2	X 3.3	X 3.4	X 4.1	X 4.2	X 4.3	X 5.1	X 5.2	X 5.3	X 5.4	X 5.5		
1	Laki-laki	31	SMA	Karyawan Swasta	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Perempuan	18	SMA	Karyawan Swasta	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	Perempuan	60	SD	Peta	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	Laki-laki	40	SD	Wiraswasta	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	Perempuan	25	SMA	Tidak Bekerja	BPJS Kesehatan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
6	Perempuan	28	SMA	Tidak Bekerja	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Perempuan	57	SD	Wiraswasta	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	Laki-laki	33	SMP	Karyawan Swasta	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

9	Perempuan	35	SMA	Tidak Beke rja	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Laki-laki	38	SMA	Karyawan Swas ta	Asuransi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Laki-laki	57	SMP	Karyawan Swas ta	BPJS Kesehatan	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	Perempuan	54	SMA	Wiraswas ta	BPJS Kesehatan	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Laki-laki	66	SMP	Peta ni	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Perempuan	22		Tidak Sarjan Beke a rja	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
15	Laki-laki	36	SMA	Karyawan Swas ta	Asuransi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki-laki	18	SMA	Tidak Beke rja	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	Laki-laki	32	SMA	Wiraswas ta	Pribadi / sendiri	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
18	Perempuan	37	SMA	Tidak Beke rja	Pribadi / sendiri	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

19	Laki-laki	24	SMP	Karyawan Swasta	Asuransi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	Laki-laki	45	Sarjana	ABRI / Polri	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	Laki-laki	29	Sarjana	Wira swasta	Pribadi / sendiri	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	Perempuan	40	SMA	Karyawan Swasta	BPJS Kesehatan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Perempuan	54	SD	Wira swasta	Asuransi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	Perempuan	66	SMP	Tidak Bekeja	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
25	Perempuan	53	SMA	Wira swasta	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Perempuan	39	SMA	Tidak Bekeja	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Perempuan	58	SD	Wira swasta	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	Laki-laki	42	SMA	Wira swasta	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

29	Perempuan	45	Sarjana	Tidak Bekeja	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	Perempuan	22	SMA	Tidak Bekeja	BPJS Kesehatan	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
31	Laki-laki	33	SMA	Wiraswasta	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	Laki-laki	60	SMA	Wiraswasta	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	Laki-laki	60	SD	Tidak Bekeja	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	Laki-laki	31	Sarjana	Karyawan Swasta	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Laki-laki	67	SD	Pensiunan PNS	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	Perempuan	22	SMA	Tidak Bekeja	BPJS Kesehatan	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4
37	Laki-laki	31	SMA	Karyawan Swasta	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	Perempuan	36	SD	Peta ni	Asuransi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	Laki-laki	64	SD	Pensiunan	Asuransi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

50	Perempuan	65	SMP	Wira swas ta	Pribadi / sendiri	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Perempuan	42	SMA	Tidak Beke rja	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	Laki-laki	51	SMA	Wira swas ta	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	Perempuan	19	SMA	Tidak Beke rja	BPJS Kesehatan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
54	Perempuan	29	SMP	Wira swas ta	BPJS Kesehatan	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	Laki-laki	25	SMA	Wira swas ta	Pribadi / sendiri	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Perempuan	30	SMP	Peta ni	Pribadi / sendiri	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	Laki-laki	50	SMP	Wira swas ta	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	Laki-laki	33	SMA	Wira swas ta	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	Laki-laki	60	SMP	Tidak Beke rja	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	Perempuan	57	SMP	Tidak Beke rja	BPJS Kesehatan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

61	Perempuan	47	SMP	Tidak Beke rja	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	Laki-laki	21	SMA	Tidak Beke rja	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	Perempuan	41	SMA	Tidak Beke rja	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	Perempuan	31	SMA	Tidak Beke rja	Pribadi / sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	Perempuan	29	SMA	Tidak Beke rja	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	Laki-laki	36	SMA	Wiraswas ta	BPJS Kesehatan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
67	Perempuan	61	SD	Tidak Beke rja	BPJS Kesehatan	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	Laki-laki	53	SMA	Karyawan Swas ta	Pribadi / sendiri	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
69	Perempuan	21	SMA	Tidak Beke rja	Asuransi	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	Laki-laki	81	SMA	Pensiunan PNS	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	Perempuan	61	SMP	Tidak Beke	BPJS	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

	uan			rja	Kesehatan																
					Tidak																
	Peremp			Beke	BPJS																
72	uan	46	SMA	rja	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Wira																
	Laki-			swas	BPJS																
73	laki	21	SMA	ta	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Tidak																
	Peremp			Beke	Pribadi /																
74	uan	19	SMA	rja	sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Tidak																
	Peremp			Beke	Pribadi /																
75	uan	61	SMP	rja	sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Peta																
	Laki-			ni	BPJS																
76	laki	53	SMA	ni	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Wira																
	Laki-			swas	Pribadi /																
77	laki	41	SMA	ta	sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Tidak																
	Peremp			Beke	Pribadi /																
78	uan	32	SMA	rja	sendiri	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Sarjan																
	Laki-			a	PNS																
79	laki	29		a	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Tidak																
	Peremp			Beke	Pribadi /																
80	uan	27	SMA	rja	sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Tidak																
	Peremp			Beke	BPJS																
81	uan	35	SMA	rja	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
					Sarjan																
	Laki-			a	Pensi																
82	laki	71		a	unan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

				PNS																		
				Tidak																		
	Peremp			Beke	BPJS																	
83	uan	18	SMA	rja	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				Tidak																		
	Laki-			Beke	BPJS																	
84	laki	19	SMA	rja	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				Tidak																		
	Peremp			Beke	BPJS																	
85	uan	88	SD	rja	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				Pensi																		
	Laki-			unan	BPJS																	
86	laki	67	SD	PNS	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				Wira																		
	Peremp			Sarjan	BPJS																	
87	uan	33		a	ta	Kesehatan	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				Wira																		
	Peremp			swas	BPJS																	
88	uan	20	SMA	ta	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				Wira																		
	Laki-			swas	BPJS																	
89	laki	54	SMA	ta	Kesehatan	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				Tidak																		
	Peremp			Beke	Pribadi /																	
90	uan	35	SMA	rja	sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				Tidak																		
	Peremp			Beke	BPJS																	
91	uan	26	SMA	rja	Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				Wira																		
	Laki-			swas	Pribadi /																	
92	laki	51	SMP	ta	sendiri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

93	Laki-laki	50	SD	Peta ni Kesehatan	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	Laki-laki	57	SMP	Tidak Beke rja Kesehatan	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	Laki-laki	63	SD	Tidak Beke rja Kesehatan	BPJS	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	Perempuan	65	SMP	Tidak Beke rja Kesehatan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	Laki-laki	63	Sarjana	Pensi a PNS Kesehatan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	Perempuan	50	SMP	Wira swas ta Kesehatan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	Perempuan	25	SMA	Wira swas ta Kesehatan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	Perempuan	33	Sarjana	Tidak Beke rja Kesehatan	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
1	4	3	4	3	4
2	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	4

5	4	3	3	3	4
6	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	4
8	4	3	4	3	4
9	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	4
12	4	3	3	3	4
13	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	4
15	4	3	4	3	4
16	3	3	3	3	4
17	4	3	4	3	4
18	4	3	4	3	4
19	3	3	3	3	4
20	3	3	4	3	4
21	4	3	3	3	4
22	4	3	4	3	4
23	3	3	3	3	4
24	3	3	4	3	4
25	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	4

27	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	4
30	4	3	4	3	4
31	3	3	4	3	4
32	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	4
34	4	3	4	3	4
35	3	3	4	3	4
36	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	4
41	4	3	4	3	4
42	3	3	4	3	4
43	4	3	4	3	4
44	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	4

49	4	3	4	3	4
50	4	3	4	3	4
51	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	4
53	4	3	3	3	4
54	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	4
56	4	3	3	3	4
57	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	4
60	4	3	3	3	4
61	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	4
66	4	3	3	3	4
67	3	3	3	3	4
68	4	3	3	3	4
69	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	4

71	3	3	4	3	4
72	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	4
77	3	3	3	3	4
78	4	3	3	3	4
79	3	3	3	3	4
80	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	4
91	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	4

93	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	4
98	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	4

2. Lampiran Output SPSS Uji Reliabilitas

Correlations

			Penampilan dokter bersih dan rapi	Dokter membawa alat medis	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai	Tangibility (bukti fisik)
Spearman's rho	Penampilan dokter bersih dan rapi	Correlation Coefficient	1,000	,707**	,289**	,410**	,656**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,004	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Dokter membawa alat medis	Correlation Coefficient	,707**	1,000	,369**	,566**	,646**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang	Correlation Coefficient	,289**	,369**	1,000	,282**	,800**
		Sig. (2-tailed)	,004	,000	.	,004	,000
		N	100	100	100	100	100
	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai	Correlation Coefficient	,410**	,566**	,282**	1,000	,538**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	.	,000
		N	100	100	100	100	100
	Tangibility (bukti fisik)	Correlation Coefficient	,656**	,646**	,800**	,538**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	100	100	100	100	100

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

Correlations

			Penampilan dokter bersih dan rapi	Dokter membawa alat medis	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai	Tangibility (bukti fisik)
Spearman's rho	Penampilan dokter bersih dan rapi	Correlation Coefficient	1,000	,707**	,289**	,410**	,656**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,004	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Dokter membawa alat medis	Correlation Coefficient	,707**	1,000	,369**	,566**	,646**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang	Correlation Coefficient	,289**	,369**	1,000	,282**	,800**
		Sig. (2-tailed)	,004	,000	.	,004	,000
		N	100	100	100	100	100
	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai	Correlation Coefficient	,410**	,566**	,282**	1,000	,538**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	.	,000
		N	100	100	100	100	100
	Tangibility (bukti fisik)	Correlation Coefficient	,656**	,646**	,800**	,538**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	100	100	100	100	100

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

Correlations

			Penampilan dokter bersih dan rapi	Dokter membawa alat medis	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai	Tangibility (bukti fisik)
Spearman's rho	Penampilan dokter bersih dan rapi	Correlation Coefficient	1,000	,707**	,289**	,410**	,656**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,004	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Dokter membawa alat medis	Correlation Coefficient	,707**	1,000	,369**	,566**	,646**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang	Correlation Coefficient	,289**	,369**	1,000	,282**	,800**
		Sig. (2-tailed)	,004	,000	.	,004	,000
		N	100	100	100	100	100
	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai	Correlation Coefficient	,410**	,566**	,282**	1,000	,538**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	.	,000
		N	100	100	100	100	100
	Tangibility (bukti fisik)	Correlation Coefficient	,656**	,646**	,800**	,538**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	100	100	100	100	100

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

Correlations

			Penampilan dokter bersih dan rapi	Dokter membawa alat medis	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai	Tangibility (bukti fisik)
Spearman's rho	Penampilan dokter bersih dan rapi	Correlation Coefficient	1,000	,707**	,289**	,410**	,656**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,004	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Dokter membawa alat medis	Correlation Coefficient	,707**	1,000	,369**	,566**	,646**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang	Correlation Coefficient	,289**	,369**	1,000	,282**	,800**
		Sig. (2-tailed)	,004	,000	.	,004	,000
		N	100	100	100	100	100
	Bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai	Correlation Coefficient	,410**	,566**	,282**	1,000	,538**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	.	,000
		N	100	100	100	100	100
	Tangibility (bukti fisik)	Correlation Coefficient	,656**	,646**	,800**	,538**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup	Dokter dalam pelayanannya bersikap sopan dan ramah	Dokter dapat memberi jaminan akan kesembuhan pasien	Empaty (perhatian)	
Spearman's rho	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	Correlation Coefficient	1,000	,793**	,754**	,779**	,568**	,852**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi	Correlation Coefficient	,793**	1,000	,772**	,816**	,755**	,790**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup	Correlation Coefficient	,754**	,772**	1,000	,775**	,624**	,804**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Dokter dalam pelayanannya bersikap sopan dan ramah	Correlation Coefficient	,779**	,816**	,775**	1,000	,692**	,909**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Dokter dapat memberi jaminan akan kesembuhan pasien	Correlation Coefficient	,568**	,755**	,624**	,692**	1,000	,739**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Empaty (perhatian)	Correlation Coefficient	,852**	,790**	,804**	,909**	,739**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	100	100	100	100	100	100

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

3. Lampiran Output SPSS Uji Reliabilitas

A. Dimensi *Tangible* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	4

B. Dimensi *Reliability* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,858	3

C. Dimensi *Responsiveness* (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	4

D. Dimensi *Assurance* (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	3

E. Dimensi *Emphaty* (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	5

4. Lampiran Output SPSS Korelasi Spearmen

Correlations

			Rata-rata Tangibility	Z1
Spearman's rho	Rata-rata Tangibility	Correlation Coefficient	1,000	,824**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Z1	Correlation Coefficient	,824**	1,000

	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	100	100

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

Correlations

			Rata-rata Reliability	Z2
Spearman's rho	Rata-rata Reliability	Correlation Coefficient	1,000	,997**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
Z2		Correlation Coefficient	,997**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

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

Correlations

			Rata-rata Responsiveness	Z3
Spearman's rho	Rata-rata Responsiveness	Correlation Coefficient	1,000	,973**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
Z3		Correlation Coefficient	,973**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

N	100	100
---	-----	-----

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

Correlations

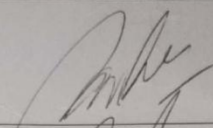
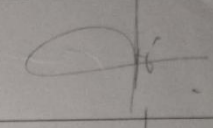
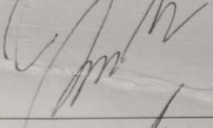
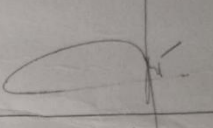
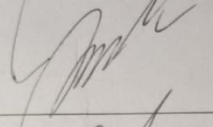
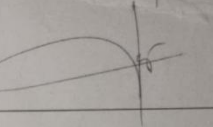
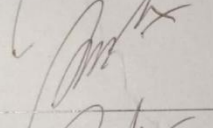
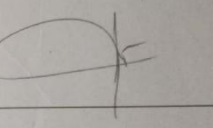
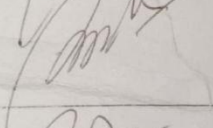
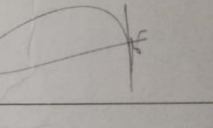
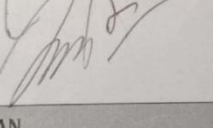
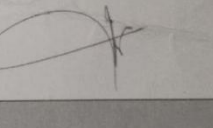
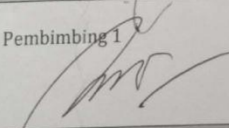
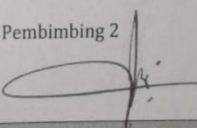
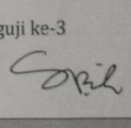
			Rata-rata Assurance	Z4
Spearman's rho	Rata-rata Assurance	Correlation Coefficient	1,000	,997**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Z4	Correlation Coefficient	,997**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

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

Correlations

			Rata-rata Empaty	Z5
Spearman's rho	Rata-rata Empaty	Correlation Coefficient	1,000	-,115
		Sig. (2-tailed)	.	,256
		N	100	100
	Z5	Correlation Coefficient	-,115	1,000
		Sig. (2-tailed)	,256	.
		N	100	100

Lampiran10. Kartu Bimbingan Skripsi

		TTD DAN CATATAN PEMBIMBING 1	TTD DAN CATATAN PEMBIMBING 2
I. PROPOSAL PENELITIAN			
Bagian Awal			
BAB I Pendahuluan			
BAB II Tinjauan Pustaka			
Bab III Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian			
BAB IV Metode Penelitian			
Daftar Pustaka dan Lampiran			
II. UJIAN PROPOSAL PENELITIAN			
Tanggal Pelaksanaan: 03-10-2019	Pembimbing 1 	Pembimbing 2 	Penguji ke-3 
III. LAPORAN AKHIR SKRIPSI			
	TTD DAN CATATAN PEMBIMBING 1	TTD DAN CATATAN PEMBIMBING 2	
Bagian Awal			



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surabaya

Nama : Ilham Daud Samodra

NIM : 20161880044

Konsultasi Online	TANDA DAN CATATAN PEMBIMBING 1 dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes.	TANDA DAN CATATAN PEMBIMBING 2 dr. Musa Ghufron, MMR.
LAPORAN AKHIR SKRIPSI		
12 Juni 2020	Bagian Awal	Bagian Awal
5 Juni 2020	Pengecekan BAB I-IV	Pengecekan BAB I-IV
5 Juni 2020	Pengecekan BAB V Hasil Penelitian	Pengecekan BAB V Hasil Penelitian
12 Juni 2020	Pengecekan BAB VI Pembahasan	Pengecekan BAB VI Pembahasan
12 Juni 2020	Pengecekan BAB VII Penutup	Pengecekan BAB VII Penutup
12 Juni 2020	Pengecekan Lampiran	Pengecekan Lampiran
12 Juni 2020	Pengecekan Format Penulisan	Pengecekan Format Penulisan

IV. SIDANG SKRIPSI

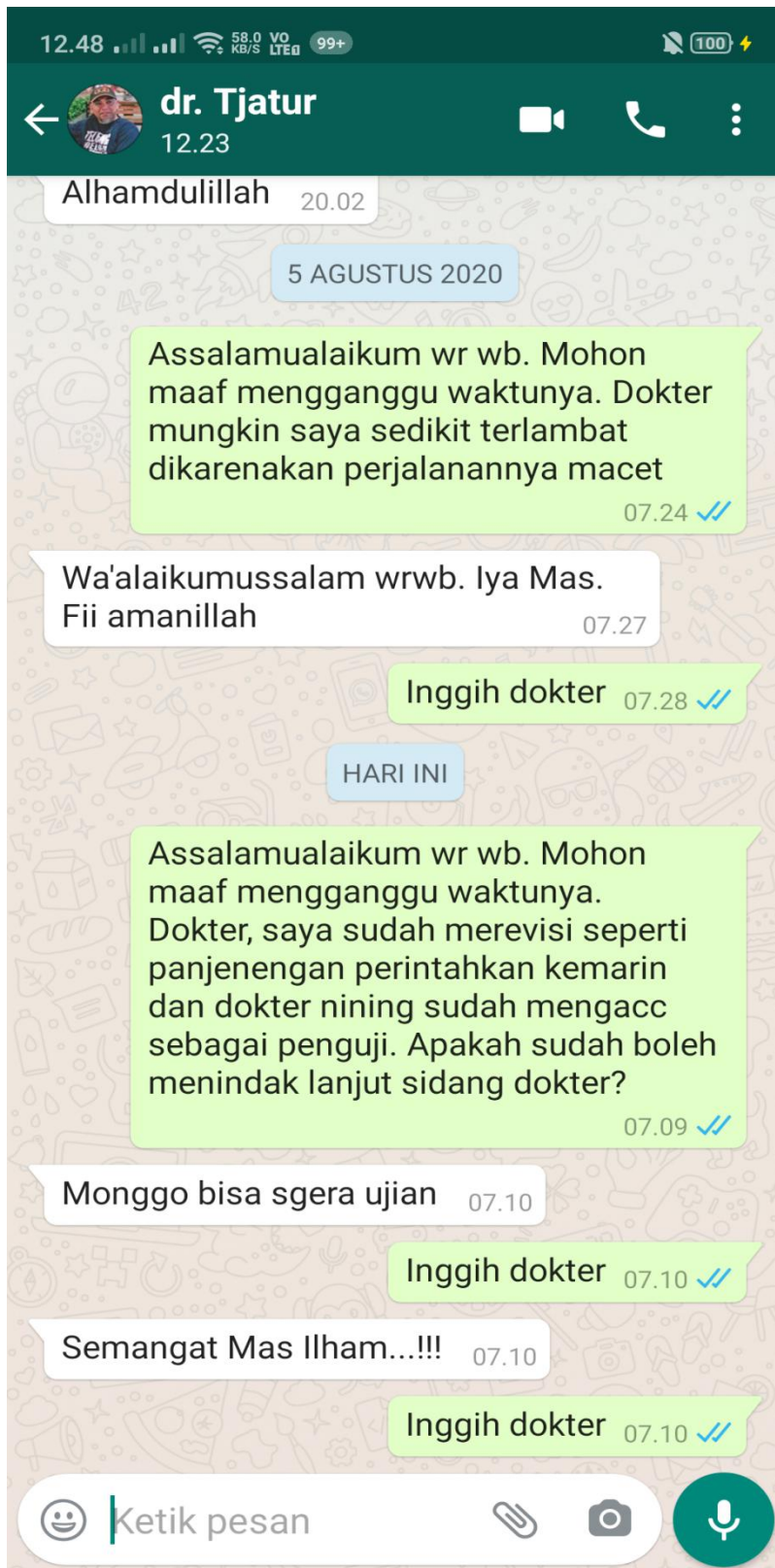
Tanggal Pelaksanaan:	Pembimbing 1	Pembimbing 2	Penguji ke-3
----------------------	--------------	--------------	--------------

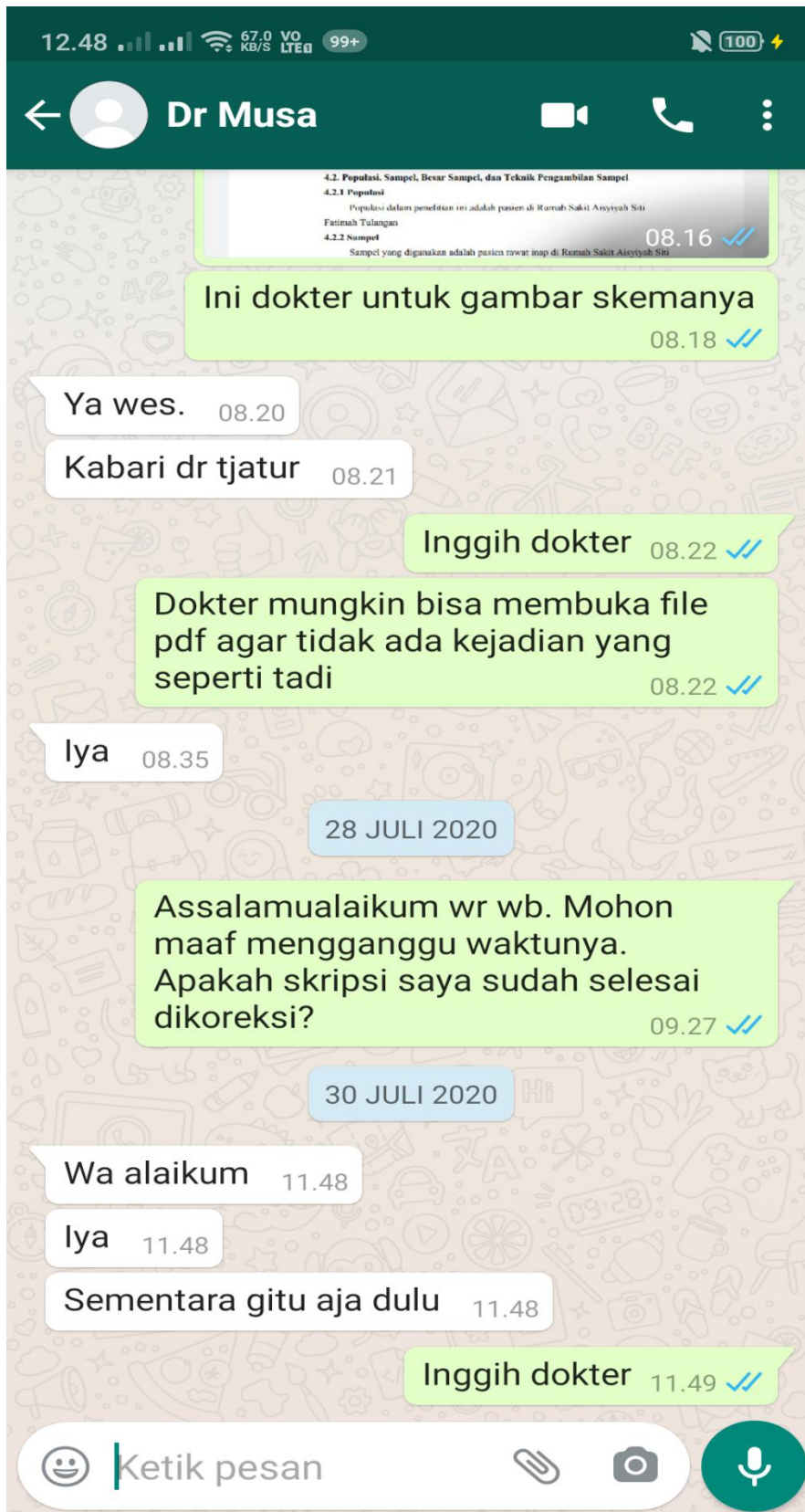
V. PENGUMPULAN SKRIPSI

Tim Skripsi (+CD)	Perpustakaan (+CD)	Pembimbing 1	Pembimbing 2	Rg Baca Fakultas
-------------------	--------------------	--------------	--------------	------------------

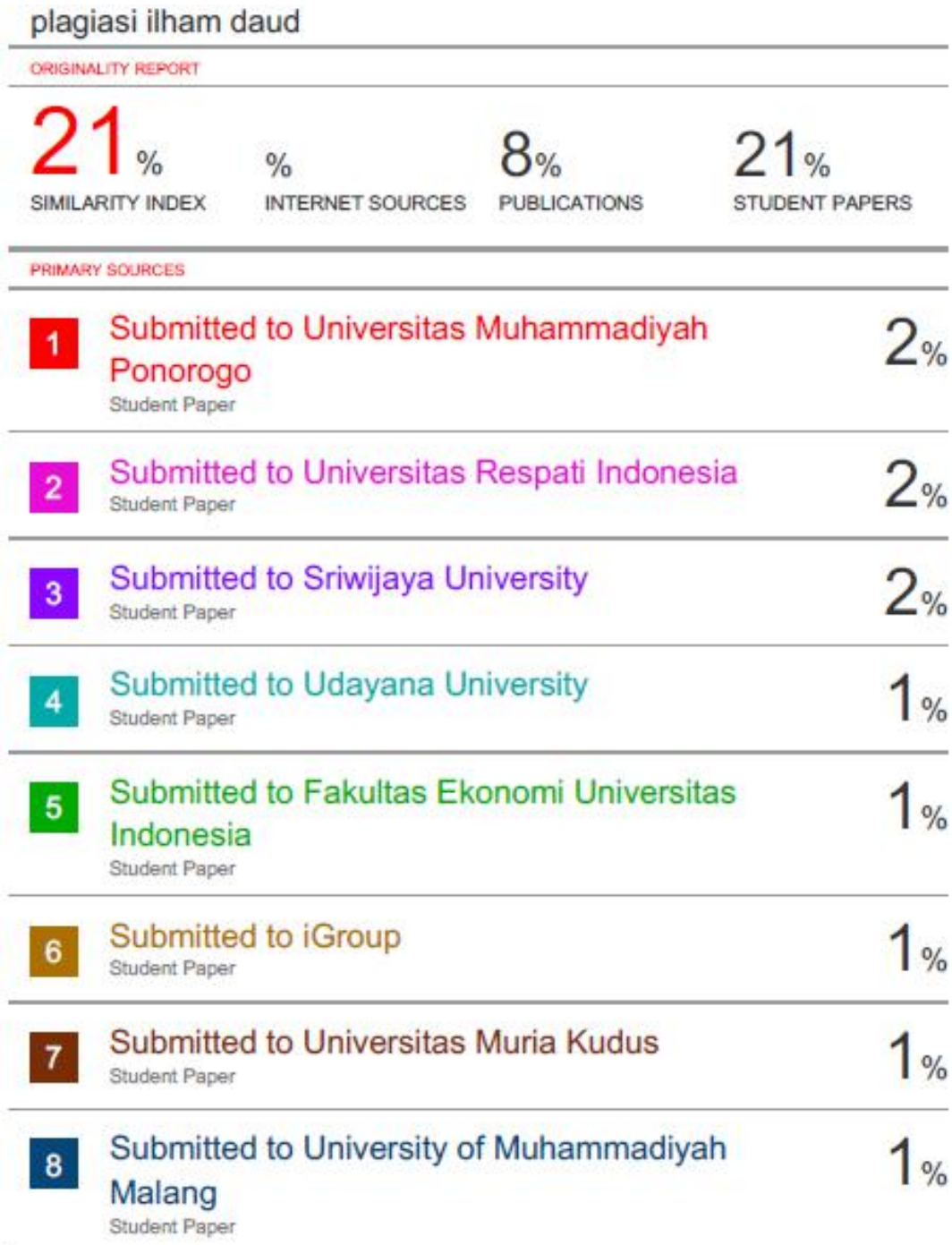
MENGETAHUI

Kaprodi S1 Pendidikan Dokter, dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si	Koordinator Skripsi, dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil
---	---





Lampiran 11. Sertifikat Plagiasi



9	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1%
10	Submitted to Universitas Teuku Umar Student Paper	1%
11	Zahlimar, Zuriati Zuriati, Lisa Chiew. "Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019", Enfermería Clínica, 2020 Publication	1%
12	Submitted to Sogang University Student Paper	1%
13	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1%
14	Submitted to Politeknik Negeri Jember Student Paper	<1%
15	Submitted to Universitas Jember Student Paper	<1%
16	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1%
17	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	<1%
18	Submitted to President University Student Paper	<1%

19	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper	<1%
20	Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY Student Paper	<1%
21	Erit Rovendra. "ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSSN BUKITTINGGI", Human Care Journal, 2020 Publication	<1%
22	Submitted to Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang Student Paper	<1%
23	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1%
24	Ragil Sekar Kinanti Hutabarat. "Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Padang Bulan Medan", Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 2018 Publication	<1%
25	Submitted to Universitas Indonesia Student Paper	<1%
26	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1%