

Lampiran 1 Surat Ijin Pengambilan Data Awal



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jln. Sutorejo No. 59, Surabaya - 60113, Telp. (031) 3811967 Fax. (031) 3811967

Nomor : 891.4 /11.3.AU/F/FI K/2019
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal

Kepada Yth.
RSUD Dr. Soetomo
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa Skripsi, Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun akademik 2019/2020, atas nama mahasiswa :



Nama : Sitti Hotijah
NIM : 20181660007
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Poli Hematologi-Onkologi Medik di RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Bermaksud untuk mengambil data /observasi di **Poli Hematologi-Onkologi Medik di RSUD Dr. Soetomo Surabaya**. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon dengan hormat agar Bapak / Ibu berkenan memberikan ijin pengambilan data / observasi yang dimaksud.

Demikian Permohonan ijin, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 25 Oktober 2019



• **Dr. Mungdikar, S Kep Ns., M. Kep**
NIP. 197403232005011002

Tembusan
1. Diklat RSUD Dr. Soetomo
2. Penanggung Jawab Onkologi Center

Lampiran 2 Lembar Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Program Studi : Keperawatan S1 dan D3 - Analisis Kesehatan D3 - Kebidanan D3
Jln. Sutorejo No. 59 Surabaya 60113, Telp. (031) 3811966 - 3890175 Fax. (031) 3811967

Nomor : 935.1 /II.3.AU/F/FI K/2019
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Direktur RSUD dr Soetomo Surabaya
Di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa Skripsi, Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun akademik 2019/2020, atas nama mahasiswa :

Nama : Sitti Hotijah
NIM : 20181660007
Judul Skripsi : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Bermaksud untuk melakukan Penelitian selama di di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD dr Soetomo Surabaya. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon dengan hormat agar Bapak / Ibu berkenan memberikan ijin penelitian yang dimaksud.

Demikian Permohonan ijin, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 23 Desember 2019
Dekan,



Dr. Mundakir, S. Kep Ns., M Kep
NIP : 197403232005011002

Tembusan
1. Kepala Bidang Litbang



**KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN
RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA**

**KETERANGAN KELAIKAN ETIK
(" ETHICAL CLEARANCE ")**

1816/KEPK/II/2020

**KOMITE ETIK RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA TELAH MEMPELAJARI
SECARA SEKSAMA RANCANGAN PENELITIAN YANG DIUSULKAN, MAKA
DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA PENELITIAN DENGAN JUDUL :**

**" Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan
Keperawatan di Poli Hematologi Onkologi Medik di RSUD Dr. Soetomo "**

PENELITI UTAMA : Iskandar Ali, dr., Sp.B (K), Onk.

PENELITI LAIN : 1. Sitti Hotijah, Amd.Kep

UNIT / LEMBAGA / TEMPAT PENELITIAN : RSUD Dr. Soetomo

DINYATAKAN LAIK ETIK

Berlaku dari : 04/02/2020 s.d 04/02/2021

Surabaya, 4 February 2020

KETUA


(Dr. Elizeus Hanindito, dr., Sp.An, KIC, KAP)
NIP. 19511007 197903 1 002

***) Sertifikat ini dinyatakan sah apabila telah mendapatkan stempel asli dari Komite Etik
Penelitian Kesehatan**



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO
Jl. Prof. Dr. Moestopo 6-8, Telp. 031-5501111, 1222, 1333, 1444, Fax. 031-5022068, 5028735.
SURABAYA - 60286



SURAT KETERANGAN

No. : 070/2086/CRU/ I /2020

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan, bahwa :

Nama : Sitti Hotijah
NIM : 20181660007
Asal SMF/Instalasi : SMF BEDAH

Telah menerima pemaparan terkait **Good Clinical Practice (GCP) Singkat** dari Sekretariat Tim CRU (*Clinical Research Unit*) Bidang Penelitian dan Pengembangan, Tanggal 13-1-2020 Jam 10

Demikian surat keterangan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 JANUARI 2020

Sekretariat Tim
Clinical Research Unit (CRU)
AS

Wini Damayanti Hasan, S.Kep., Ns.

Lampiran 5 Permohonan Menjadi Responden

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bapak/ibu Calon Responden Penelitian

Di Poli Hematologi Onkologi Medik RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa program studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, saya akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya (Penelitian *Analitik Crossectional*)”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk Menganalisis Faktor-faktor kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya 2019. Partisipasi bapak/ibu dalam penelitian ini bersifat bebas untuk ikut ataupun tidak tanpa adanya sanksi apapun.

Kami mengharap tanggapan atau jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak /ibu responden sendiri tanpa dipengaruhi oleh orang lain. Kami menjamin kerahasiaan pendapat dan identitas Bapak /ibu. Sebagai bukti kesediaan menjadi responden ini, dimohon kesediaan Bapak /ibu untuk menandatangani persetujuan yang telah disiapkan dan saya ucapkan terimakasih atas partisipasinya.

Surabaya, November 2019

Hormat saya

Sitti Hotijah

INFORMED CONSENT

(PERNYATAAN PERSETUJUAN IKUT PENELITIAN)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
Umur :
Jenis kelamin :
Pekerjaan :
Alamat :

Telah mendapat keterangan secara terperinci dan jelas mengenai :

1. Penelitian yang berjudul : “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Soetomo Surabaya”.
2. Perlakuan yang akan diterapkan pada subjek
3. Manfaat keikutsertaan sebagai subyek penelitian
4. Bahaya yang akan timbul.

Dan prosedur penelitian serta mendapat kesempatan mengajukan pertanyaan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Oleh karena itu saya bersedia / tidak bersedia *) secara sukarela untuk menjadi subyek penelitian dengan penuh kesadaran serta tanpa keterpaksaan dari pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Surabaya, November 2019

Peneliti

Responden,

(Sitti Hotijah)

(.....)

*)Coret yang tidak perlu

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Kuesioner tentang kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang
Poli Hematologi Onkologi Medik RSUD Dr. Soetomo

Kepada Yth: Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang terhormat,

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Poli Hematologi Onkologi Medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr Soetomo Surabaya, maka kami mohon kepada Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, untuk dapat meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner, memberi masukan sehingga dapat memberi manfaat yang besar bagi perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan di Poli Hematologi Onkologi Medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr Soetomo Surabaya. Kami berharap supaya dijawab dengan sejujurnya dan apa adanya sehingga informasi yang benar dan valid ini akan menjadikan pelayanan Poli Hematologi Onkologi Medik menjadi lebih baik lagi. Untuk menjaga kerahasiaan kepada Bapak/Ibu/Sdr/Sdri tidak perlu menuliskan nama. Terima kasih atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, semoga bermanfaat bagi kita semua.

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Data karakteristik responden, isilah sesuai dengan data anda.
2. Berilah tanda centang (√) pada kotak jawaban yang tersedia dari semua jawaban.
keterangan : SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).
3. Pilihlah jawaban sesuai dengan apa yang anda sendiri ketahui

A. Identitas Responden:

- | | | | | | |
|-------------------------|---|----------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1. Kode Responden | : | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | |
| 2. Umur | : | | Tahun | | |
| 3. Jenis kelamin | : | 1. Laki-laki | <input type="checkbox"/> | 2. Perempuan | <input type="checkbox"/> |
| 4. Pendidikan Responden | : | 1. Tamat SD | <input type="checkbox"/> | 3. Tamat SMA | <input type="checkbox"/> |
| | | 2. Tamat SMP | <input type="checkbox"/> | 4. Tamat Akademi/PT | <input type="checkbox"/> |

5. Pekerjaan Responden : 1. PNS/TNI/Polri 5. Pedagang
 2. Petani 6. Buruh
 3. Swasta 7. Ibu Rumah Tangga
 4. Wiraswasta 8. Belum bekerja

Lainnya:(sebutkan)

6. Biaya pengobatan : 1. BPJS 3. Biaya sendiri
 2. Asuransi 4. Gratis

7. Pengalaman : Pernah Di rawat di RS
 Tidak Pernah Di rawat RS

B. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Berilah tanda centang (√) pada masing masing pernyataan berikut.

- 1) SS : Sangat Setuju
- 2) S : Setuju
- 3) TS : Tidak Setuju
- 4) STS: Sangat tidak Setuju

1). Kinerja

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kemampuan perawat cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien				
2	Penampilan semua perawat rapi , bersih dan menarik serta lengkap dengan identitasnya.				
3	Pelayanan prosedur administrasi di IRJ (Poli Hematologi Onkologi Medik) tidak menyulitkan				
4	Perawat mempunyai pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan dari pasien				
5	Perawat bersikap simpatik bila pasien mendapat masalah sehingga menenangkan pasien				
6	Perawat bersikap sopan dalam memberikan pelayanan.				
7.	Perawat menjelaskan tujuan setiap prosedur yang akan dilakukan ke pasien dan dosis obat serta fungsi yang diberikan				
8	Perawat menjelaskan tentang peraturan, hak dan				

	kewajiban pasien serta fasilitas yang bisa digunakan diruangan .				
9	Pelayanan keperawatan di IRJ berjalan dengan baik cepat dan tepat				
10	Perawat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan golongan dan status .				
11	Perilaku perawat dapat menimbulkan kepercayaan bagi pasien				
12	Pasien merasa aman dalam menerima pelayanan keperawatan.				
13	Perawat peduli terhadap apa yang dirasakan oleh pasien.				
14	Perawat ruangan ini memberikan pelayanan secara baik sejak pasien datang pertama kali				
15	Perawat mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan				
16	Procedure penerimaan pasien baru yang cepat dan tepat				
17	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang digunakan untuk menunjang layanan sesuai dengan standar dan siap pakai				
18	Tercipta suasana nyaman dan tentram di IRJ (Poli Hematologi Onkologi Medik)				

C. Tingkat Kepuasan Pasien

No	Dimensi Kepuasan	SS	S	TS	STS
Tangibles					
1	Ruang tunggu terasa nyaman				
2	Ruang periksa bersih dan rapi				
3	Petugas berpenampilan rapi, bersih dan menarik				
4	Ada petunjuk ruangan				
5	Alat periksa tersedia dan lengkap				
6	Ada keterangan prosedur pelayanan				
Total Skor					
Reliability (kehandalan)					
7	Petugas memberi informasi yang jelas penyakit yang diderita pasien				
8	Petugas menerangkan tindakan yang akan dilakukan				
9	Pasien selalu mendapatkan pelayanan dari dokter				
10	Petugas terampil dalam memberikan pengobatan				
11	Sistem administrasi RS yang baik				
Total skor					
Responsiveness (ketanggapan)					

12	Petugas cepat menangani keluhan Pasien				
13	Petugas bertindak cepat saat dibutuhkan pasien				
14	Petugas selalu bersedia dan siap membantu				
15	Petugas memberi kemudahan saat melayani pasien				
16	Waktu tunggu pemeriksaan cepat				
Total skor					
Assurance (jaminan)					
17	Petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien				
18	Petugas selalu sabar dalam melayani Pasien				
19	Petugas mempunyai ketrampilan yang tinggi				
20	Petugas sopan dalam melayani pasien				
21	Petugas memeriksa pasien sebelum membuat resep.				
Total skor					
Emphaty (Empati)					
22	Petugas memberi kesempatan pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhan				
23	Petugas mampu membuat simpatik Pasien				
24	Petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan pasien				
25	Petugas perhatian terhadap pasien per individu				
Total skor					

Lampiran 8 Tabulasi Data Penelitian

DATA TABULASI HASIL PENELITIAN

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Biaya pengobatan	Pengalaman	Kinerja	Kepuasan
1	29	Laki-laki	Sarjana	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
2	73	Laki-laki	SMA	Petani	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
3	47	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
4	61	Laki-laki	SD	Swasta	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
5	35	Laki-laki	SD	Swasta	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
6	50	Perempuan	SMA	Wiraswasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
7	59	Laki-laki	SMA	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
8	17	Perempuan	SMA	Belum bekerja	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
9	59	Perempuan	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
10	42	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
11	27	Perempuan	Sarjana	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
12	26	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
13	63	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
14	47	Laki-laki	SMP	Swasta	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
15	70	Perempuan	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
16	41	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
17	69	Perempuan	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
18	60	Perempuan	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
19	57	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
20	44	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
21	18	Laki-laki	SMA	Belum bekerja	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
22	53	Perempuan	SMA	PNS	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas

23	61	Perempuan	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
24	23	Perempuan	SMA	Belum bekerja	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
25	20	Laki-laki	SMA	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
26	72	Perempuan	SMA	PNS	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
27	73	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
28	34	Perempuan	SMP	Swasta	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
29	51	Perempuan	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
30	57	Perempuan	SMP	Wiraswasta	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
31	52	Perempuan	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
32	30	Laki-laki	SD	PNS	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
33	56	Perempuan	SMP	Petani	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
34	51	Perempuan	SMP	Wiraswasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
35	68	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
36	36	Laki-laki	SD	Wiraswasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
37	39	Laki-laki	SMA	Petani	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
38	72	Laki-laki	SD	Petani	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
39	36	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
40	33	Perempuan	SMA	Petani	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
41	50	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
42	25	Laki-laki	SMP	Petani	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
43	19	Laki-laki	SMA	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
44	74	Laki-laki	SMA	Petani	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
45	40	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
46	47	Perempuan	SMP	Wiraswasta	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
47	35	Perempuan	SD	PNS	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
48	59	Perempuan	SD	PNS	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
49	15	Perempuan	SMP	Belum bekerja	BPJS	tidak pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
50	27	Perempuan	SMA	PNS	BPJS	tidak pernah dirawat	baik	Cukup Puas

51	57	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
52	66	Laki-laki	SMA	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
53	60	Laki-laki	SMA	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Cukup Puas
54	58	Perempuan	SMP	Pedagang	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
55	38	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	baik	Cukup Puas
56	61	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
57	39	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	BPJS	tidak pernah dirawat	baik	Cukup Puas
58	32	Perempuan	SMA	Swasta	BPJS	tidak pernah dirawat	baik	Cukup Puas
59	66	Laki-laki	SD	Petani	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
60	37	Perempuan	SMA	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
61	49	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
62	28	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	tidak pernah dirawat	baik	Cukup Puas
63	60	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
64	54	Perempuan	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
65	51	Perempuan	SMA	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Puas
66	52	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Puas
67	53	Laki-laki	Sarjana	PNS	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Puas
68	64	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
69	38	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Puas
70	67	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	baik	Cukup Puas
71	58	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	BPJS	Pernah dirawat	baik	Cukup Puas
72	64	Laki-laki	SD	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
73	30	Laki-laki	Sarjana	Wiraswasta	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
74	27	Perempuan	SD	PNS	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
75	43	Laki-laki	SMA	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
76	16	Perempuan	SMP	Belum bekerja	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
77	65	Laki-laki	SMP	Petani	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas
78	65	Laki-laki	SMA	Swasta	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas

79	60	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	cukup	Cukup Puas
80	41	Laki-laki	SMA	PNS	BPJS	Pernah dirawat	baik	Puas

Umur Responden

$$\begin{aligned}
 R &= \text{Umur Tertinggi} - \text{Umur Terendah} \\
 &= 74 - 15 \\
 &= 59
 \end{aligned}$$

$$M = 1 + 3,3 \log N$$

$$= 1 + 3,3 \log 80$$

$$= 1 + 3,3 (1,90)$$

$$= 1 + 6,27$$

$$= 7,27 = 7$$

$$I = R/M$$

$$= 59/7$$

$$= 8$$

TABULASI DATA FAKTOR KINERJA

No	Kinerja																		Skor	%	kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	75%	cukup
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	66	92%	baik
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	100%	baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	70	97%	baik
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	100%	baik
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	63	88%	baik
7	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	65	90%	baik
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik
9	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	60	83%	baik
10	2	3	4	3	4	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	3	4	1	46	64%	cukup
11	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	1	1	3	2	2	1	2	2	42	58%	cukup
12	3	3	2	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	44	61%	cukup
13	4	3	1	4	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	42	58%	cukup
14	3	2	2	1	3	2	1	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	2	40	56%	cukup
15	2	3	3	2	1	4	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	41	57%	cukup
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	100%	baik
17	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	100%	baik
19	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	64	89%	baik
20	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	60	83%	baik
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	100%	baik
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik
23	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	1	1	3	2	2	1	2	2	42	58%	cukup
24	3	3	2	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	44	61%	cukup

25	4	3	1	4	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	42	58%	cukup
26	3	2	2	1	3	2	1	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	2	40	56%	cukup
27	2	3	3	2	1	4	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	41	57%	cukup
28	3	2	2	1	2	4	3	2	3	2	4	1	4	4	3	2	3	2	47	65%	cukup
29	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	1	4	2	2	3	4	2	2	44	61%	cukup
30	2	3	3	2	1	4	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	41	57%	cukup
31	3	2	2	1	2	1	1	2	3	3	4	1	2	4	3	4	4	2	44	61%	cukup
32	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	1	4	2	2	3	4	2	2	44	61%	cukup
33	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	1	49	68%	cukup
34	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	47	65%	cukup
35	2	3	1	3	4	2	2	3	4	2	1	1	3	2	2	1	2	2	40	56%	cukup
36	2	2	1	2	3	2	3	1	2	4	2	3	4	1	2	3	2	2	41	57%	cukup
37	2	3	4	3	4	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	3	4	1	46	64%	cukup
38	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	100%	baik
40	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	64	89%	baik
41	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	60	83%	baik
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	100%	baik
43	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	100%	baik
45	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	64	89%	baik
46	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik
47	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	47	65%	cukup
48	2	3	1	3	4	2	2	3	4	2	1	1	3	2	2	1	2	2	40	56%	cukup
49	2	2	1	2	3	2	3	1	2	4	2	3	4	1	2	3	2	2	41	57%	cukup
50	2	3	4	3	4	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	3	4	1	46	64%	cukup
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik
52	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	60	83%	baik
53	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	61	85%	baik

54	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik	
55	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	66	92%	baik	
56	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	64	89%	baik	
57	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik	
58	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	60	83%	baik	
59	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	65	90%	baik	
60	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik	
61	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	65	90%	baik	
62	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	64	89%	baik	
63	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	60	83%	baik	
64	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	65	90%	baik	
65	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	1	1	3	2	2	1	2	2	42	58%	cukup	
66	3	3	2	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	44	61%	cukup
67	4	3	1	4	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	42	58%	cukup	
68	3	2	2	1	3	2	1	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	2	40	56%	cukup	
69	2	3	3	2	1	4	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	41	57%	cukup	
70	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65	90%	baik	
71	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	64	89%	baik	
72	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	97%	baik	
73	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	60	83%	baik	
74	2	3	4	3	4	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	3	4	1	46	64%	cukup	
75	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	1	1	3	2	2	1	2	2	42	58%	cukup	
76	3	3	2	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	44	61%	cukup	
77	4	3	1	4	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	42	58%	cukup	
78	3	2	2	1	3	2	1	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	2	40	56%	cukup	
79	2	3	3	2	1	4	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	41	57%	cukup	
80	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	64	89%	baik	

TABULASI DATA KEPUASAN PASIEN

Responden	Pernyataan																									Skor	skor total	Persentase	kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	95	100	95%	Puas
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	95	100	95%	Puas
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	72	100	72%	Cukup Puas
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	74	100	74%	Cukup Puas
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	100	75%	Cukup Puas
6	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	83	100	83%	Puas
7	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	80	100	80%	Puas
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	82	100	82%	Puas
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	81	100	81%	Puas
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	92	100	92%	Puas
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	100	77%	Puas
12	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	3	70	100	70%	Cukup Puas
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	73	100	73%	Cukup Puas
14	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	74	100	74%	Cukup Puas
15	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	1	2	2	3	3	3	80	100	80%	Puas
16	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	68	100	68%	Cukup Puas
17	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	4	4	4	78	100	78%	Puas
18	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	76	100	76%	Puas
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	69	100	69%	Cukup Puas
20	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	100	82%	Puas
21	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	81	100	81%	Puas
22	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	70	100	70%	Cukup Puas
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	78	100	78%	Puas
24	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	80	100	80%	Puas
25	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	76	100	76%	Puas
26	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	75	100	75%	Cukup Puas

27	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	66	100	66%	Cukup Puas
28	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	70	100	70%	Cukup Puas
29	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	81	100	81%	Puas
30	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	75	100	75%	Cukup Puas
31	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	77	100	77%	Puas
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	73	100	73%	Cukup Puas
33	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	2	2	1	4	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	76	100	76%	Puas
34	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	76	100	76%	Puas
35	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	80	100	80%	Puas
36	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	81	100	81%	Puas
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	82	100	82%	Puas
38	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	73	100	73%	Cukup Puas
39	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	70	100	70%	Cukup Puas
40	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	83	100	83%	Puas
41	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	100	79%	Puas
42	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	75	100	75%	Cukup Puas
43	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	83	100	83%	Puas
44	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	82	100	82%	Puas
45	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	70	100	70%	Cukup Puas
46	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	72	100	72%	Cukup Puas
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	73	100	73%	Cukup Puas
48	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	4	2	2	1	4	3	2	65	100	65%	Cukup Puas
49	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	71	100	71%	Cukup Puas
50	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	70	100	70%	Cukup Puas
51	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	78	100	78%	Puas
52	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	84	100	84%	Puas
53	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	100	73%	Cukup Puas
54	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	90	100	90%	Puas
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	75	100	75%	Cukup Puas
56	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	77	100	77%	Puas

57	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	75	100	75%	Cukup Puas	
58	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	73	100	73%	Cukup Puas
59	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	81	100	81%	Puas
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	80	100	80%	Puas
61	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	78	100	78%	Puas
62	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	100	73%	Cukup Puas
63	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	83	100	83%	Puas
64	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	81	100	81%	Puas
65	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	84	100	84%	Puas
66	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	79	100	79%	Puas
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	84	100	84%	Puas
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	100	73%	Cukup Puas
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	80	100	80%	Puas
70	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	75	100	75%	Cukup Puas
71	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	72	100	72%	Cukup Puas
72	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	80	100	80%	Puas
73	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	79	100	79%	Puas
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	73	100	73%	Cukup Puas
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	75	100	75%	Cukup Puas
76	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	82	100	82%	Puas
77	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	83	100	83%	Puas
78	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	75	100	75%	Cukup Puas
79	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	70	100	70%	Cukup Puas
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	93	100	93%	Puas

Lampiran 9 Hasil Uji Chi-Square Pendidikan dengan Kepuasan

CROSSTABS

/TABLES=pendidikan BY kepuasan
 /FORMAT=AVALUE TABLES
 /STATISTICS=CHISQ CC
 /CELLS=COUNT
 /COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

[DataSet1] H:\SKRIPSI BU SITI\BU SITI.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
pendidikan * kepuasan	80	100.0%	0	.0%	80	100.0%

pendidikan * kepuasan Crosstabulation

Count				
		kepuasan		Total
		puas	cukup puas	
pendidikan	SD	3	14	17
	SMP	5	9	14
	SMA	28	12	40
	PERGURUAN_TINGGI	9	0	9
Total		45	35	80

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.766 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	26.688	3	.000
Linear-by-Linear Association	22.158	1	.000

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.766 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	26.688	3	.000
Linear-by-Linear Association	22.158	1	.000
N of Valid Cases	80		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.94.

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.471	.000
N of Valid Cases	80	

Lampiran 9 Hasil Uji Chi-Square Pengalaman dengan Kepuasan

CROSSTABS

/TABLES=pengalaman BY kepuasan
 /FORMAT=AVALUE TABLES
 /STATISTICS=CHISQ CC
 /CELLS=COUNT
 /COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

[DataSet1] H:\SKRIPSI BU SITI\BU SITI.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
pengalaman * kepuasan	80	100.0%	0	.0%	80	100.0%

pengalaman * kepuasan Crosstabulation

Count		kepuasan		
		puas	cukup puas	Total
		pengalaman	PERNAH DIRAWAT DI RS	45
	TIDAK PERNAH DIRAWAT DI RS	0	20	20
Total		45	35	80

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	34.286 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	31.306	1	.000		
Likelihood Ratio	42.170	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	33.857	1	.000		

N of Valid Cases ^b	80			
-------------------------------	----	--	--	--

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.75.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.548	.000
N of Valid Cases	80	

Lampiran 9 Hasil Uji Chi-Square Kinerja dengan Kepuasan

CROSSTABS

/TABLES=kinerja BY kepuasan
 /FORMAT=AVALUE TABLES
 /STATISTICS=CHISQ CC
 /CELLS=COUNT
 /COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

[DataSet1] H:\SKRIPSI BU SITI\BU SITI.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kinerja * kepuasan	80	100.0%	0	.0%	80	100.0%

kinerja * kepuasan Crosstabulation

Count				
		Kepuasan		Total
		puas	cukup puas	
kinerja	baik	41	8	49
	cukup	4	27	31
Total		45	35	80

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	38.643 ^a	1	.000	.000	.000
Continuity Correction ^b	35.821	1	.000		
Likelihood Ratio	42.194	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	38.160	1	.000		
N of Valid Cases ^b	80				

- a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13.56.
- b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.571	.000
N of Valid Cases	80	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
PUSAT BAHASA

Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2
Email: pusba.umsby@gmail.com

ENDORSEMENT LETTER

142/PB-UMS/EL/III /2020

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : Analysis of Factors Affecting Patient Satisfaction Levels in Nursing Services in Medical Hematology Policy Oncological Medicine of Regional General Hospital (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya
Student's name : Sitti Hotijah
Reg. Number : 20181660007
Department : S1 Keperawatan

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, 13 March 2020
Chair

Waode Hamsia, M.Pd

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian



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

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :


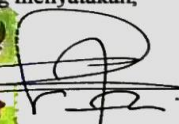
Nama : SITI HOTJAH
NIM : 20181660007
Program Studi : S1 Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya. Hak royalti non eksklusif (the rights of royalty non exclusive), Skripsi saya yang berjudul "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya".

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk database, merawat dan mempublikasikan kti ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta atau dengan pembimbing saya sebagai pemilik hak cipta. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan semestinya.

Surabaya , 12 Maret 2020

Yang menyatakan,



SITI HOTJAH
NIM. 20181660007

Lampiran 13 Berita Acara Revisi Skripsi

BERITA ACARA REVISI SKRIPSI

Nama : SIITI HOTIJAH

NIM : 20181660007

Penguji : Dr.Aziz Alimul Hidayat, S.Kep.,Ns., M.Kes.

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Soetomo Surabaya.

No	Catatan Revisi	Hasil Revisi	Paraf
1	Abstrak	Sesuaiakan dengan panduan	
3	BAB 2	Kerangka konsep disesuaikan sesuaikan dengan yang diteliti dan indicator	
4	BAB 3	Kerangka kerja, Definisi Operasional Faktor Pendidikan Diperbaiki, tambahkan keterbatasan.	
5	BAB 4	Pembahasan disesuaikan dengan isi bab 2	
6	BAB 5	Perbaikan kesimpulan dan saran	
7	Daftar Pustaka	Sesuaiakan dengan Penulisan Ilmiah	

Surabaya, 10 Maret 2020



Dr.Aziz Alimul Hidayat, S.Kep.,Ns., M.Kes.

Lampiran 13 Berita Acara Revisi Skripsi






BERITA ACARA REVISI SKRIPSI

Nama : SIITI HOTIJAH

NIM : 20181660007

Pembimbing : Ratna Agustin., S.Kep., Ns.,M.Kep.

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Soetomo Surabaya.

No	Catatan Revisi	Hasil Revisi	Paraf
1	Abstrak	Sesuai dengan panduan	
3	BAB 2	Kerangka konsep disesuaikan dengan yang diteliti dan indicator	
4	BAB 3	Kerangka kerja, Definisi Operasional Faktor Pendidikan Diperbaiki, tambahkan keterbatasan.	
5	BAB 4	Pembahasan disesuaikan dengan isi bab 2	
6	BAB 5	Sesuai dengan Penulisan Ilmiah	

Surabaya, 10 Maret 2020



Ratna Agustin., S.Kep., Ns.,M.Kep.

Lampiran 13 Berita Acara Revisi Skripsi

BERITA ACARA REVISI SKRIPSI

Nama : SITTI HOTIJAH

NIM : 20181660007

Pembimbing : Suyatno Hadi Saputro, S.Kep.,Ns., M.Ked.Trop.

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Soetomo Surabaya.

No	Catatan Revisi	Hasil Revisi	Paraf
1	Abstrak	Sesuaiakan dengan panduan	
3	BAB 2	Kerangka konsep disesuaikan sesuaikan dengan yang diteliti dan indicator	
4	BAB 3	Kerangka kerja, Definisi Operasional Faktor Pendidikan Diperbaiki, tambahkan keterbatasan.	
5	BAB 4	Pembahasan disesuaikan dengan isi bab 2	
6	BAB 5	Perbaiki kesimpulan dan saran	
7	Daftar Pustaka	Sesuaiakan dengan Penulisan Ilmiah	

Surabaya, 10 Maret 2020



Suyatno Hadi Saputro, S.Kep.,Ns., M.Ked.Trop.