

Daftar Pustaka

- Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001). Public Service Motivation And Job Performance: Evidence From The Federal Sector. *American Review Of Public Administration*, 31(4), 363–380.
- Alwi, H. (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Andersen, L. B. (2010). How Public Service Motivation Affects Job Satisfaction : A Question Of Employment Sector Or ' Public Service Jobs ,' (September), 8–10.
- Andersen, L. B., & Kjeldsen, A. M. (2013). Public Service Motivation , User Orientation , And Job Satisfaction : A Question Of Employment Sector ? And Job Satisfaction : A Question Of, (February 2015), 37–41. <https://doi.org/10.1080/10967494.2013.817253>
- Andrew, S., & Leon Cazarez, F. (2015). Mediating Effects Of Organizational Citizenship Behavior On Organizational Performance : Empirical Analysis Of Public Employees In Guadalajara, Mexico. *Econoquantum*, 12(2), 71–92.
- Arifin, Z. (2011). *Penelitian Pendidikan Metode Dan Paradigma Baru*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, 17, 114–126.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Cetakan Ke li*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bamba, R. (2006). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Barroso Castro, C., Martín Armario, E., & Martín Ruiz, D. (2004). The Influence Of Employee Organizational Citizenship Behavior On Customer Loyalty. *International Journal Of Service Industry Management*, 15(1), 27–53. <https://doi.org/10.1108/09564230410523321>
- Bellou, V., Chitiris, L., & Bellou, A. (2005). The Impact Of Organizational Identification And Self-Esteem On Organizational Citizenship Behavior : The Case Of Greek Public Hospitals. *Operation Research, An International Journal*, 5(2), 305–318.
- Bienstock, C. C., Demoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003). Organizational Citizenship Behavior And Service Quality. *Journal Of Services Marketing*, 17(4), 357–378. <https://doi.org/10.1108/08876040310482775>
- , & Garand, J. C. (1995). Are Bureaucrats Different? Democratic



Values, Political Tolerance, And Support For The Political System Among Government Employees And Other Citizens, (N: Annual Meeting Of The American Political Science Association August 31-September 3, Chicago.).

Bolon, D. S. (1997). Organizational Citizenship Behaviour Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction And Organizational Commitment. *Hospital Health Services Administration*, 42(2), 221–241.

Brewer, G. A. (2003). Building Social Capital : Civic Attitudes And Behavior Of Public Servants. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 13(1), 5–26.

Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle Blowers In The Federal Civil Service: New Evidence Of The Public Service Ethic. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 8(3), 413–439.

Bright, L., & Bright, L. (2008). The American Review Of Public Administration Really Make A Difference On The Job Satisfaction And Turnover Intentions Of Public Employees ?
<https://doi.org/10.1177/0275074008317248>

Brown, S. W., & Swartz, T. A. (1989). A Gap Analysis Of Professional Service Quality. *Journal Of Marketing*, 53(2), 92.
<https://doi.org/10.2307/1251416>

Bu, L., Lv, A., Shen, X., & Chen, X. (2015). The Study On Organizational Citizenship Behavior And Medical Professionalism Using Comparative Analysis. *The Open Automation And Control Systems Journal*, 7(2), 1629–1633.

Budiono, R., & Sondang, Y. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya, 2(1), 1–7.

Buttle, F. (2014). Servqual : Review , Critique , Research Agenda, (January 1996). <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>

Caillier, J. G. (2016a). Does Public Service Motivation Mediate The Relationship Between Goal Clarity And Both Organizational Commitment And Extra-Role Behaviours ? *Public Management Review*, 9037(January), 300–318.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2014.984625>

Caillier, J. G. (2016b). Does Public Service Motivation Mediate The Relationship Between Goal Clarity And Both Organizational Commitment And Extra-Role Behaviours ? Motivation Mediate The Relationship Between Goal Clarity And Both Extra-Role Behaviours ?, 7(January). <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.984625>

, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (1st Ed.). Jakarta: Sah Media.

i, E. (2006). Towards Developing An Organisational Commitment -



- Public Service Motivation Model For The Maltese Public Service Employees. *Public Policy And Administration*, 21(1), 63–83.
- Camilleri, E. (2007). Antecedents Affecting Public Service Motivation. *Personnel Review*, 36(3), 356–377. <https://doi.org/10.1108/00483480710731329>
- Cardona, P., Lawrence, B., & Bentler, P. M. (2004). The Influence Of Social And Work Exchange Relationships On Organizational Citizenship Behaviour. *Group & Organization Management*, 29(4), 219–247.
- Castaing, S. (2006). The Effects Of Psychological Contract Fulfilment And Public Service Motivation On Organizational Commitment In The French Civil Service. *Public Policy And Administration*, 21(1), 84–98. <https://doi.org/10.1177/095207670602100106>
- Chen, C., & Hsieh, C. (2014). Does Pursuing External Incentives Compromise Public Service Motivation ? Comparing The Effects Of Job Security And High Pay, (March 2015), 37–41. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.895032>
- Christensen, R. K., Whiting, S. W., Im, T., Rho, E., Stritch, J. M., & Park, J. (2013). Public Service Motivation, Task, And Non-Task Behavior: A Performance Appraisal Experiment With Korean Mpa And Mba Students. *International Public Management Journal*, 16(1), 28–52. <https://doi.org/10.1080/10967494.2013.796257>
- Coleman, V. I., & Borman, W. C. (2000). Investigating The Underlying Structure Of The Citizenship Performance Domain. *Human Resource Management Review*, 10(1), 25–44.
- Conway, M. M. (2000). *Political Participation In The United State* (3rd Ed.). Political Participation In The United State: Cq Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative And Mixed Methods Approaches* (4th Ed.). United States: Sage Publication, Inc.
- Crewson, P. E. (1997). Public-Service Motivation: Building Empirical Evidence Of Incidence And Effect. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 7(4), 499–518. <https://doi.org/article>
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free*. New York: Mc-Graw Hill Book.
- Cun, X. (2012). Public Service Motivation And Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior An Empirical Study Based On The Sample Of Employees In Guangzhou Public Sectors. *Chinese Management Studies*, 6(2), 330–340. <https://doi.org/10.1108/17506141211236758>
- the, A. R. (2013). Pengaruh Laba Bersih Dan Arus Kas Operasi terhadap Dividen Kas Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Bei). *Jurnal Eksis*, 1.



- Dekas, K. H., Bauer, T., Welle, B., Kurkoski, J., & Sullivan, S. (2013). A Review And Qualitative Investigation Of Ocbs. *Academy Of Management Learning & Education*, 27(3), 219–237. <https://doi.org/10.5465/amp.2011.0097>
- Deming, W. E. (1982). *Guide To Quality Control*. Cambridge: Massachusetts: Institute Of Technology.
- Dent, M., Whitehead, S., & Routledge. (2003). *Book Reviews* (Vol. 10). Maiden: Blackwell.
- Devin, F., Zohoorian, Z., Peymanizad, H., & Sane, M. (2012). Investigating The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior And Self-Esteem Among Physical Education Teachers. *Social And Behavioral Sciences*, 1203–1207.
- Diricana, A. H., & Erdil, O. (2017). An Exploration Of Academic Staff ' S Organizational Citizenship Behavior And Counterproductive Work Behavior In Relation To Demographic Characteristics. *Elsevier*, (November 2016). <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.043>
- Dukerich, J. M., Golden, B. R., Shortell, S. M., Dukerich, J. M., Golden, B. R., & Shortell, S. M. (2014). Beauty Is In The Eye Of The Beholder: The Impact Of Organizational Identification, Identity, And Image On The Cooperative Behaviors Of Physicians. *Administrative Science Quarterly*, 47(3), 507–533.
- Dwyer, F. R., Schurr, P. H., & Oh, S. (1987). Buyer-Seller Developing Relationships. *American Marketing Association*, 51(2), 11–27.
- Ferdousipour, L. (2016). The Relationship Among Public Service Motivation, Civic-Organization Behavior (Obc), And Service Quality. *Iranian Journal Of Management Studies (Ijms)*, 9(1), 1–20.
- Goetsch, D. L., & Staunley, B. D. (2002). *Quality Management, Introduction To Total Quality Management For Production, Processing, And Services*. (P. H. International, Ed.). New Jersey.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approache* (2nd Ed.). Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Hasibuan, S. P. M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan 9). Jakarta: Bumi Aksara.
- Heilman, M. E., & Chen, J. J. (2005). Same Behavior , Different Consequences : Reactions To Men ' S And Women ' S Altruistic Citizenship Behavior, 90(3), 431–441. <https://doi.org/10.1037/0021-90.90.3.431>
- J., & Render, B. (2005). *Operations Management* (7th Ed.). Jakarta: emba Empat.
- M. (2015). *Cross-Sectional Studies*. Geneva: Training Course In



Sexual And Reproductive Health Research.

- Houston, D. J. (2000). Public-Service Motivation : A Multivariate Test. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 10, 713–727.
- Houston, D. J. (2005). “ Walking The Walk ” Of Public Service Motivation : Public Employees And Charitable Gifts Of Time , Blood , And Money, 67–86. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui028>
- Husniati, R., & Pangestuti, C. (2011). Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Pegawai Upn “ Veteran ” Jakar Ta, 234–241.
- Indriani, Ela; Larasati, Endang; Lestari, H. (2014). Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Semarang. Retrieved From <https://media.neliti.com/media/publications/136582-ld-analisis-kepuasan-atas-kualitas-pelayana.pdf>
- Ishikawa, K. (1992). *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Jacobson, B. W. S. (2011). Creating A Motivated Workforce : How Organizations Can Public Service Motivation (Psm), 40(3).
- Juran, J. M. (1993). *Quality Planning And Analysis* (3rd Ed.). New York: McGraw Hill Book.
- Kaipeng, G., Linghua, L., & Qiu, W. (2013). Public Service Motivation Measurement : A Test For Perry ’ S Proposed Scale In China, (Icpm), 8–12.
- Kaiser, L. C. (2012). Mehr Marketing In Sozialleistungsbereich. *Public Marketing*, 16(2), 11–12.
- Kelley, S., & Hoffman, K. (1997). An Investigation Of Positive Affect, Prosocial Behaviors And Service Quality. *J Retailing*, 73(3), 407–427.
- Kemendes. (2012). *Profil Indonesia Sehat 2012*.
- Kim, S. (2005). Individual-Level Factors And Organizational Performance In Government Organizations. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 15(2), 245–261. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui013>
- Kim, S. (2006). Public Service Motivation And Organizational Citizenship Behavior In Korea. <https://doi.org/10.1108/01437720610713521>
- Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B. E., & Bogh, L. (2013). Investigating The Structure And Meaning Of Public Service Motivation Across Populations: Developing An International Instrument And Addressing Issues Of Measurement Invariance. *Public Administration Research*, 102. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus027>
- ..., & Ulusoy, H. (2014). Investigation Of Organizational Citizenship Behavior , Organizational Silence And Employee Performance At Physicians And Nurses , And The Relationship Among Them © Society Business And Management Dynamics, 3(July 2017), 24–34.



- Kjeldsen, A. M. (2016). Sector Differences In The Public Service Motivation – Job Satisfaction Relationship : Exploring The Role Of Organizational Characteristics, 1–25. <https://doi.org/10.1177/0734371x16631605>
- Knoke, D., & Wright-Isak, C. (1982). Individual Motives And Organizational Incentive Systems. *Research In The Sociology Of Organization*, 1, 209–254.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*. Jakarta: Pt. Prehallindo.
- Kotler, P., & Keller, L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Nancy, L. (2007). *Marketing In A Public Sector: A Roadmap For Improved Performance*. Prentice-Hall/Financial Times.
- Koumenta, M. (2015). Public Service Motivation And Organizational Citizenship. *Public Money & Management*, (July), 341–348. <https://doi.org/10.1108/01437720610713521>
- Lee, D., & Kim, K. K. (2017). Assessing Healthcare Service Quality: A Comparative Study Of Patient Treatment Types. *International Journal Of Quality Innovation*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/S40887-016-0010-5>
- Liu, B., Zhang, X., & Lv, X. (2014). Compassion As The Affective Dimension Of Public Service Motivation In A Chinese Context. *Social Behavior And Personality: An International Journal*, 42(2), 245–251. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2224/Sbp.2014.42.2.245>
- Loon, N. M. Van, Vandenabeele, W., & Leisink, P. (2015). Clarifying The Relationship Between Public Service Motivation And In-Role And Extra-Role Behaviors : The Relative Contributions Of Person-Job And Person-Organization Fit. <https://doi.org/10.1177/0275074015617547>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Sucofindo, 1(2).
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). *Manajmene Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (10th Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Martins, O. F., Tukur, D., Danburam, A., & Salwau, F. K. (2016). Job Satisfaction Among Doctors And Nurses : A Case Study Of Federal Medical Centre Yola, Nigeria. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 3(6), 1640–1647.
- Meshane, S. L., & Glinow, M. A. Von. (2010). *Individual Behavior, Personality And Values* (2nd Ed.). Mcgraw-Hill Irwin.
- (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi ar.
- mad, J., Quoquab, F., & Zakaria, S. (2010). Organizational



Citizenship Behavior And Commitment : Do Age And Tenure Make Any Difference ?, (January).

- Mohammed, A., Mostafa, S., Leon-Cazares, F., Mohammed, A., & Mostafa, S. (2016). Public Service Motivation And Organizational Performance In Mexico: Testing The Mediating Effects Of Organizational Citizenship Behaviors. *International Journal Of Public Administration*, 39, 40–48. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1015556>
- Morrison, E. (1996). Organizational Citizenship Behaviour As A Critical Link Between Hrm Practices And Service Quality. *Human Resource Management*, 35(4), 493–512.
- Muninjaya, G. A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Egc). Jakarta.
- Naff, K. C., Crum, J., & Perry, J. (1999). Review Of Public Personnel Administration. *Review Of Public Personnel Administration*, 19(5), 5–16. <https://doi.org/10.1177/0734371x9901900402>
- Nemeth, C. J., & Staw, B. M. (1989). The Trade-Off Of Social Control And Innovation In Group And Organizations. *Advances In Experimental Social Psychology*, 22.
- Ngalingola, E., Maidin, A., & Pasinringi, S. A. (2012). Gambaran Pengetahuan Dan Motivasi Perawat Terhadap Penerapan Program Patient Safety Di Instalasi Rawat Inap Rsud Daya Makassar.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Nova, R. F. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Books.
- Owino, E. O. (2013). Phd Thesis_The Influence Of Service Quality And Corporate Image On Customer Satisfaction Among University Students In Kenya Edward Otieno Owino A Thesis Submitted In Fulfillment Of The Requirements For The Award Of The Degree Of Doctor Of Philosophy In Bu.
- Pandey, S. S. K., Wright, B. E. B., & Moynihan, D. P. D. (2008). Public Service Motivation And Interpersonal Citizenship Behavior In Public Organizations: Testing A Preliminary Model. *International Public Management Journal*, 11(1), 89–108. <https://doi.org/10.1080/10967490801887947>

aman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

aman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple-Item



- Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Jorunal Of Retailing*, 64(January), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pattakos, A. N. (2004). The Search For Meaning In Government Services. *Public Administration Review*.
- Paulin, M., Ferguson, R. J., & Alvarez-Salazar, A. M. (1999). External Effectiveness Of Service Management: A Study Of Business-To-Business Relationships In Mexico, Canada, And Usa. *Int J. Serv Ind Manage*, 10(5), 409–429.
- Perda Kota Makassar, N. 7. (2009). Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2009 Sekretariat Daerah Kota Makassar Tahun 2009 Nomor : 7 Tahun 2009.
- Perry, J. L. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment Of Construct Reliability And Validity. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 6(1), 5–22. <https://doi.org/10.1093/Oxfordjournals.Jpart.A024303>
- Perry, J. L. (2000). Bringing Society In: Toward A Theory Of Public-Service Motivation. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 10(2), 471–488.
- Perry, J. L. (2014). The Motivational Bases Of Public Service: Foundations For A Third Wave Of Research. *Asia Pacific Journal Of Public Administration*, 36(1), 34–47. <https://doi.org/10.1080/23276665.2014.892272>
- Perry, J. L., & Perry, J. L. (1996). Measuring Public Service Motivation : An Assessment Of Construct Reliability And Validity, 6(1), 5–22.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases Of Public Service. *Public Administration Review*, 367–373.
- Perry, J. L., Wise, L. R., & Perry, J. L. (2014). Bases Of The Motivational Public Service, 50(3), 367–373.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And Future Research, 26(3), 513–563.
- Priyatno, D. (2008). *Mandiri Belajar Spss*. Yogyakarta: Mediakom.
- Puspita, I. (2009). Ika Puspita.
- Puspitasari, D. (2006). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Maskapai Penerbangan Garuda Keberangkatan Semarang). *Researchgate*.
- D., & Utami, H. N. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu), 46(1), 27–34.
- V. A., Sultan, P., & Wong, Ho Y. (2012). Service Quality In A Higher



Education Context: An Integrated Model. *Asia Pacific Journal Of Marketing And Logistics*, 24(5), 755–784.
<https://doi.org/10.1108/13555851211278196>

Rainey, H. G. (1997). *Understanding And Managing Public Organizations* (2nd Ed.). San Fransisco: Ca: Jossey- Bass Publishers.

Reichheld, F. ., & Sasser, E. (1990). Zero Defections: Quality Comes To Services. Title. *Harvard Business Review*, 68, 105–111.

Reski, K. (2018). Urgensi Nilai – Nilai Public Service Motivation Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo Urgence Of Values Public Service Motivations Of Employees *Jurna*, 1(1), 24–31.

Rezaei, D. M., Azadehdel, M. R., Farahbod, F., & Gharedhagi, S. (2012). Relationship Between Organizational Citizenship Behavior And Service Quality In The Hospitals Of Guilan. *Journal Of Guilan University Of Medical Sciences*, 20(80), 10–15.

Ripha, R. W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan Dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (Kedua Bela). Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall. <https://doi.org/10.12737/4477>

Rosikin. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Public Service Motivation Terhadap Organizational Citizneship Behavior Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara*, 4(lv), 93–118.

Ruble, T. L. (1983). Sex Stereotypes : Issues Of Change In The 1970s, 9(3), 397–402.

Rust, R. T., Zahorik, A. J., & Keiningham, T. L. (1995). Return On Quality (Roq) : Making Service Quality Financially, 59(April), 58–70.

S. Pantja Djati, & Michael Adiwijaya. (2009). The Influence Of The Morale And The Commitment Of Administration Staff Towards The Organizational Citizenship Behavior And Its Impact Towards Service Quality Performance At Private Universities In Surabaya-Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), Pp.20-30. Retrieved From <http://puslit2.petra.ac.id/Ejournal/Index.php/Man/Article/View/17741>

Sansone, C., & Harackiewicz, J. (2000). *Intrinsic And Extrinsic Motivation: Search For Optimal Motivation And Performance*. San Diego: Academic Press.

P. G., & Pandey, S. K. (2005). Red Tape And Public Service Motivation: Findings From A National Survey Of Managers In State



- Health And Human Services Agencies. *Review Of Public Personnel Administration*, 25(2), 155–180.
<https://doi.org/10.1177/0734371x04271526>
- Semuel, H., & Wijaya, N. (2009). Loyalty Pada Pt . Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya.
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). *Service Quality Models: A Review. International Journal Of Quality And Reliability Management* (Vol. 22). <https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
- Shim, D. C., & Faerman, S. (2015). Government Employee's Organizational Citizenship Behavior: The Impacts Of Public Service Motivation, Organizational Identification, And Subjective Ocb Norms. *International Public Management Journal*, 0(0).
<https://doi.org/10.1080/10967494.2015.1037943>
- Shweta, J., & Srirang, J. (2010). Determinants Of Organizational Citizenship Behaviour: A Review Of Literature. *Journal Of Management & Public Policy*, 1(2).
- Siders, M. A., George, G., & Dharwadkar, R. (2001). The Relationship Of Internal And External Commitment Foci To Objective Job Performance Measures. *In Press - Academy Of Management Journal*.
- Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, And Consequences. *Journal Of Applied Psychology*, (68), 653–663.
- Stamper, C. L., & Dyne, L. V. A. N. (2001). Work Status And Organizational Citizenship Behavior: A ® Eld Study Of Restaurant Employees, 536(February 2000).
- Stang. (2014). *Cara Praktis Penentuan Uji Statistik Dalam Penelitian Kesehatan Dan Kedokteran (Pertama)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Steen, T. (2008). Not A Government Monopoly: The Private, Nonprofit, And Voluntary Sectors. In J. L. Perry & A. Hondeghem (Eds.), *Motivation In Public Management* (Pp. 213–214). New York: Oxford University Press.
- Steijn, B. (2002). Hrm Ans Job Satisfaction In The Dutch Public Sector. *Department Of Public Administration*.
- o. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- a, A. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) terhadap Kinerja Karyawan, *Xix*(1), 42–50.
- , S. (2017). The Influence Of Public Service Motivation On Service



Quality Of Civil Servants In West Sumatra Indonesia. *European Journal Of Economics And Business Studies*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.26417/Ejes.V5i1.P33-41>

Taylor, J. (2007). The Impact Of Public Service Motives On Work Outcomes In Australia: A Comparative Multidimensional Analysis. *Public Administration*, 85(4), 931–959. <https://doi.org/10.1111/J.1467-9299.2007.00686.X>

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang No. 44 Tentang Rumah Sakit. (2009). Undang-Undang No. 44 Tentang Rumah Sakit Tahun 2009, No. 44. <https://doi.org/10.1017/Cbo9781107415324.004>

Undang-Undang Ri Nomor 25. (2009). Tentang Pelayanan Publik.

Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten Agung. *Opsî*, 1(2), 96–110. <https://doi.org/10.1007/S10114-009-8211-7>

Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, And Validation. *Academy Of Management Journal*, 37(4), 765–802. <https://doi.org/10.2307/256600>

Van Loon, N. M., Vandenabeele, W., & Leisink, P. (2015). Clarifying The Relationship Between Public Service Motivation And In-Role And Extra-Role Behaviors: The Relative Contributions Of Person-Job And Person-Organization Fit. *The American Review Of Public Administration*, 1–21. <https://doi.org/10.1177/0275074015617547>

Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal Facilitation And Job Dedication As Separate Facts Of Contextual Performance. *Journal Of Applied Psychology*, (81), 525–531.

Widyananda, A., Emilisa, N., & Pratana, R. (2014). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Job Satisfaction Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Pegawai Badan Pusat Statistik. *Jurnal Ekonomi*, 5(1), 13–24.

Widyananda, A., Emilisa, N., Pratana, R., Ekonomi, F., & Trisakti, U. (2014). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Job Satisfaction Dan Organizational Citizenship Behavior. *Ekonomi*, 5(1), 13–24.

ti, I. D. S. (2010). Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan.

, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction And Organizational Commitment As Predictors Of Organizational Citizenship And In-Role Behaviors. *Journal Of Management*, 17(3),



601–617.

- Wiyogo, W., Surachman, S., Soenoko, R., & Setyanto, N. W. (2013). Integrasi Servqual Dan Quality Function Deployment Layanan (Studi Kasus: Program Studi Pendidikan (Studi Kasus: Program Studi Pendidikan Teknik Raya) Palangka Universitas Palangka Raya). *Jemis*, 1(1), 21–25.
- Woodruff, R. B., & Gardial, S. E. (1996). *Know Your Customer: New Approaches To Understanding Customer Value And Satisfaction*. Massachusetts: Blackwell.
- Wright, B. E., Pandey, S. K., & Wright, B. E. (2008). Administration. <https://doi.org/10.1177/0095399708320187>
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yoon, M. H., & Suh, J. (2003). Organizational Citizenship Behaviors And Service Quality As External Effectiveness Of Contact Employees. *Journal Of Business Research*, 56(8), 597–611. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(01\)00290-9](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(01)00290-9)
- Zahroh, A., & Chasanah, U. (2018). Peran Mediasi Job Satisfaction Terhadap Public Service Motivation (Psm) Dan Organizational Citizenship Behaviour (Ocb), 1(April), 130–138.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1996). The Behavioral Consequences Of Service Quaiity. *Journal Of Marketing*, 60, 31–46.



Lampiran



Lampiran 1. Kusioner Penelitian

INFORMED CONSENT

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Selamat Pagi/Siang/Sore,

Perkenalkan nama saya dr. Aznamry mahasiswa S2 Program Studi Kesehatan Masyarakat Pasca Sarjana Unhas Peminatan MARS, Saya bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Public Service Motivation* (PSM) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dokter Terhadap *Service Quality* (SQ) di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar”.

Tidak ada resiko yang terjadi dalam penelitian ini. Resiko yang mungkin didapat adalah waktu yang tersita dari responden dalam menjawab pertanyaan ini sekitar 5 -10 menit. Keuntungannya, informasi yang diberikan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit tempat penelitian.

Pada penelitian ini, identitas anda akan disamarkan. Data penelitian ini akan dikumpulkan dan disimpan tanpa menyebutkan nama anda dalam arsip tertulis atau elektronik (komputer), yang tidak bias dilihat oleh orang lain selain peneliti. Kerahasiaan data anda akan sepenuhnya dijamin. Bila data anda dipublikasikan, kerahasiaan akan tetap dijaga. Jika anda tidak ingin berpartisipasi, kami tidak akan memasukkan anda dalam objek penelitian dan anda dapat menolak kusioner yang akan dibagikan.

Jika anda setuju untuk berpartisipasi, diharapkan untuk mengisi dan menandatangani formulir persetujuan mengikuti penelitian. Atas perhatian

pediaan responden saya ucapkan terima kasih.



PERSETUJUAN RESPONDEN PENELITIAN

Selanjutnya setelah membaca dan mendengar penjelasan pada *informed consent* penelitian, maka saya secara sadar dan sukarela bersedia/ tidak bersedia* ikut dalam penelitian ini sebagai responden penelitian sesuai dengan peran, hak dan kewajiban saya sebagaimana yang tercantum dalam *informed consent* penelitian.

Tanggal Kesiediaan : Tanggal __ / bulan __ / 2019

Nama : _____

Tanda tangan responden : _____

*Coret salah satu



No. Responden : _____(diisi oleh peneliti)

KUESIONER PENELITIAN

Pada Dokter Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar/ Rumah Sakit
Umum Kota Makassar

I. Identitas Responden

- a) Nama : _____
- b) Usia : _____ tahun
- c) Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
- d) Lama Bekerja : _____ tahun _____ bulan
- e) Pendidikan Terakhir: () dr subspesialis
() dr spesialis
() drg spesialis
- f) Status Kepegawaian: () PNS () Lainnya: _____

II. Petunjuk Pengisian

- Diharapkan kepada Bapak/ Ibu untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini sesuai dengan kenyataan yang terjadi di rumah sakit.
- Berikan tanggapan dengan memberi tanda *checklist* (√) pada kolom yang telah disediakan dari masing-masing pernyataan untuk jawaban yang menurut anda paling tepat. Pastikan semua pernyataan terisi.

Checklist STS, bila sangat tidak setuju Pernyataan tersebut sangat tidak sesuai dengan kondisi yang dialami saat ini

Checklist TS, bila tidak setuju Pernyataan tersebut tidak sesuai dengan kondisi yang dialami saat ini

Checklist S, bila setuju Pernyataan tersebut sesuai namun belum optimal dengan kondisi yang dialami saat ini

Checklist SS, bila sangat setuju Pernyataan tersebut sangat sesuai dengan kondisi yang dialami saat ini



Daftar Pernyataan tentang *Public Service Motivation*

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
<i>Commitment to The Public Interest</i>					
1	Pelayanan kepada pasien di rumah sakit memberikan makna yang penting kepada diri saya (F)	1	2	3	4
2	Penting bagi saya untuk berkontribusi dalam melayani masyarakat di lingkup rumah sakit pemerintah (F)	1	2	3	4
3	Saya sadar bahwa pelayanan kepada pasien hanya merupakan tanggung jawab suatu kelompok (UNF)	4	3	2	1
<i>Compassion</i>					
1	Saya merasa tidak suka ketika melihat pasien diperlakukan secara tidak adil dan ditelantarkan (F)	1	2	3	4
2	Saya hanya merasa empati terhadap pasien yang berasal dari golongan tidak mampu (UNF)	4	3	2	1
3	Saya merasa empati terhadap pasien di rumah sakit (F)	1	2	3	4
<i>Self-Sacrifice</i>					
1	Saya lebih mengutamakan memberi pelayanan kepada pasien di rumah sakit pemerintah dibandingkan rumah sakit swasta (F)	1	2	3	4
2	Saya bersedia mengambil risiko demi memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (F)	1	2	3	4
3	Membuat prestasi pribadi lebih berarti dibandingkan dengan membuat perubahan dalam pelayanan kepada masyarakat (UNF)	4	3	2	1

Daftar Pernyataan tentang *Organizational Citizenship Behavior*

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
<i>EMPLOYEE SUSTAINABILITY</i>					
1	Saya siap membantu teman sejawat lain agar merasa nyaman di rumah sakit ini. (F)	1	2	3	4
2	Saya senantiasa mendukung upaya teman sejawat lain untuk berupaya memprioritaskan kesehatan dan kesejahteraan pribadi mereka. (F)	1	2	3	4
3	Saya senantiasa memberikan dukungan terhadap kesuksesan yang didapatkan oleh teman sejawat lain. (F)	1	2	3	4
4	Saya tidak pernah menunjukkan kepribadian saya yang sebenarnya di rumah sakit. (UNF)	4	3	2	1
<i>PARTICIPATION</i>					
	Saya siap menolong teman sejawat dalam kegiatan di luar tanggung jawab saya (F)	1	2	3	4



2	Saya merasa tidak dapat bergaul dengan baik bersama teman sejawat dan karyawan lain di rumah sakit ini. (UNF)	4	3	2	1
3	Saya biasanya ikut serta merayakan acara yang dibuat oleh teman sejawat lain (mis. Ulang tahun/pernikahan dll). (F)	1	2	3	4
<i>CIVIC VIRTUE</i>					
1	Saya senang terlibat dalam kegiatan di luar tanggung jawab saya yang diadakan di rumah sakit. (F)	1	2	3	4
2	Saya tidak suka menghadiri pertemuan yang tidak wajib walaupun dirasakan penting oleh organisasi. (UNF)	4	3	2	1
3	Saya jarang mengikuti berita perkembangan di rumah sakit ini. (UNF)	4	3	2	1
4	Saya selalu berpartisipasi dalam kegiatan di rumah sakit (Pendidikan, pelatihan, diskusi dan sharing-knowledge) bersama teman sejawat lain di rumah sakit ini. (F)	1	2	3	4
5	Saya dengan sukarela bersedia melakukan tugas tertentu yang diberikan oleh rumah sakit (mis. sosialisasi atau utusan RS dalam bencana alam). (F)	1	2	3	4
<i>VOICE</i>					
1	Saya dengan senang hati memberikan saran dan masukan kepada teman sejawat lain di rumah sakit. (F)	1	2	3	4
2	Saya senantiasa menyuarakan pendapat mengenai masalah terkait pekerjaan bahkan ketika teman sejawat lain tidak setuju. (F)	1	2	3	4
3	Saya senantiasa memberikan saran yang membangun dalam meningkatkan efektifitas rumah sakit. (F)	1	2	3	4
4	Saya tidak biasa memberikan dorongan dan dukungan kepada teman sejawat dan karyawan lain untuk menyuarakan pendapat mereka. (UNF)	4	3	2	1
<i>HELPING</i>					
1	Saya tidak suka memberikan bantuan kepada teman sejawat lain yang membutuhkan (UNF)	4	3	2	1
2	Saya senantiasa berkomunikasi dengan teman sejawat lain sebelum memulai tindakan yang mungkin bisa mempengaruhi pekerjaan mereka. (F)	1	2	3	4
3	Saya tidak pernah mempertimbangkan dampak perbuatan saya terhadap teman sejawat lain di rumah sakit ini. (UNF)	4	3	2	1
	Saya senantiasa berusaha menghindari membuat masalah dengan teman sejawat lain di rumah sakit ini. (F)	1	2	3	4



No. Responden : _____(diisi oleh peneliti)

KUESIONER PENELITIAN

Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar/ Rumah Sakit
Umum Kota Makassar

1. Identitas Responden

- a. Nama : _____
- b. Jenis kelamin : () Laki-laki () Perempuan
- c. Alamat lengkap : _____
- d. Tempat, tanggal lahir : _____
- e. No. Telp/ No. HP : _____
- f. Pendidikan : () SD () SMP () SMA
() S1 () S2 () S3
- g. Status perkawinan : () Belum menikah () Menikah
() Janda () Duda
- h. Pekerjaan : () Petani () Pegawai Negeri
() Buruh () Wiraswasta
() Lain-lain

2. Petunjuk Pengisian

- a. Diharapkan kepada Bapak/ Ibu untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini sesuai dengan kenyataan yang terjadi di rumah sakit.
- b. Berikan tanggapan dengan memberi tanda *checklist* (√) pada kolom yang telah disediakan dari masing-masing pernyataan untuk jawaban yang menurut anda paling tepat. Pastikan semua pernyataan terisi.

Checklist STS, bila sangat Pernyataan tersebut sangat tidak
tidak setuju sesuai dengan kondisi yang dialami
saat ini



<i>Checklist</i> TS, bila tidak setuju	Pernyataan tersebut <u>tidak sesuai</u> dengan kondisi yang dialami saat ini
<i>Checklist</i> S, bila setuju	Pernyataan tersebut <u>sesuai namun belum optimal</u> dengan kondisi yang dialami saat ini
<i>Checklist</i> SS, bila sangat setuju	Pernyataan tersebut <u>sangat sesuai</u> dengan kondisi yang dialami saat ini

Daftar Pernyataan tentang *Service Quality*

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
<i>EMPATHY</i>					
1	Saya merasa dokter telah bersikap sopan dan ramah (F)	1	2	3	4
2	Saya tidak diberikan penjelasan dengan detail terhadap masalah saya (UNF)	4	3	2	1
3	Dokter telah mendengarkan dengan baik keluhan saya (F)	1	2	3	4
4	Dokter sangat memahami kondisi yang saya alami (F)	1	2	3	4
<i>TANGIBLE</i>					
1	Saya merasa peralatan medis di rumah sakit ini telah cukup memadai (F)	1	2	3	4
2	Saya merasa fasilitas dan lingkungan rumah sakit ini sudah cukup nyaman (F)	1	2	3	4
3	Saya kurang puas terhadap keterampilan dokter (UNF)	4	3	2	1
4	Saya senang karena dokter berpenampilan rapi dan bersih (F)	1	2	3	4
<i>SAFETY</i>					
1	Saya merasa kurang nyaman dan aman di rumah sakit ini dalam memberikan pelayanan (UNF)	4	3	2	1
2	Saya percaya bahwa dokter tidak akan melakukan kesalahan dalam mendiagnosis (F)	1	2	3	4
3	Saya senang karena rumah sakit ini aman dari infeksi (F)	1	2	3	4
<i>EFFICIENCY</i>					
1	Saya merasa biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang saya peroleh (UNF)	4	3	2	1
2	Saya merasa dokter tidak menjelaskan prosedur dalam menangani penyakit saya (UNF)	4	3	2	1
3	Saya tidak mendapatkan kendala selama proses pelayanan di rumah sakit ini (F)	1	2	3	4
4	Saya merasa dokter telah memberikan saya obat yang sesuai (F)	1	2	3	4



<i>IMPROVEMENT OF CARE SERVICE</i>					
1	Rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan saya (F)	1	2	3	4
2	Saya merasa dokter telah memberikan pengobatan yang terbaik (F)	1	2	3	4
3	Pengobatan dan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter tidak meningkatkan kondisi kesehatan saya (UNF)	4	3	2	1
4	Ada upaya dokter dalam memberikan penjelasan mengenai pencegahan terhadap penyakit yang saya derita (F)	1	2	3	4



Lampiran 2. Output Penelitian

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency Table

Dokter (PSM dan OCB)

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <30 Tahun	1	1.4	1.4	1.4
30 - 40 Tahun	13	18.1	18.1	19.4
41 - 50 Tahun	27	37.5	37.5	56.9
51 - 60 Tahun	28	38.9	38.9	95.8
>60 Tahun	3	4.2	4.2	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	25	34.7	34.7	34.7
Perempuan	47	65.3	65.3	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dokter Subspesialis	3	4.2	4.2	4.2
Dokter Spesialis	67	93.1	93.1	97.2
Dokter Gigi Spesialis	2	2.8	2.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Lama Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Tahun	4	5.6	5.6	5.6
-10 tahun	34	47.2	47.2	52.8
1-20 tahun	20	27.8	27.8	80.6



>20 tahun	14	19.4	19.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Status Kepegawaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	61	84.7	84.7	84.7
	Lainnya	11	15.3	15.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Pasien (Service Quality)

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 25 Tahun	9	12.5	12.5	12.5
	26 - 35 Tahun	10	13.9	13.9	26.4
	36 - 45 Tahun	11	15.3	15.3	41.7
	>45 Tahun	42	58.3	58.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	32	44.4	44.4	44.4
	Perempuan	40	55.6	55.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	21	29.2	29.2	29.2
	SMP	7	9.7	9.7	38.9
	SMA	29	40.3	40.3	79.2
	S1	15	20.8	20.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Belum Menikah	14	19.4	19.4	19.4
Menikah	51	70.8	70.8	90.3
Janda	6	8.3	8.3	98.6
Duda	1	1.4	1.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Petani	10	13.9	13.9	13.9
PNS	10	13.9	13.9	27.8
Buruh	5	6.9	6.9	34.7
Wiraswasta	16	22.2	22.2	56.9
Lain-lain	31	43.1	43.1	100.0
Total	72	100.0	100.0	

StatusJaminan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Umum	13	18.1	18.1	18.1
Asuransi Kesehatan/BPJS	59	81.9	81.9	100.0
Total	72	100.0	100.0	



ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL

Frequency Table

Kategori PSM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PSM Cukup	22	30.6	30.6	30.6
	PSM Tinggi	50	69.4	69.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT COMMITMENT TO PUBLIC INTEREST

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	COMMITMENT TO PUBLIC INTEREST CUKUP	15	20.8	20.8	20.8
	COMMITMENT TO PUBLIC INTEREST TINGGI	57	79.2	79.2	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CPI1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	30.6	30.6	30.6
	4	50	69.4	69.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CPI2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	22.2	22.2	22.2
	3	45	62.5	62.5	84.7
	4	11	15.3	15.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	31	43.1	43.1	44.4
	4	40	55.6	55.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT COMPASSION

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	COMPASSION CUKUP	9	12.5	12.5	12.5
	COMPASSION TINGGI	63	87.5	87.5	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CMP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	11.1	11.1	11.1
	3	55	76.4	76.4	87.5
	4	9	12.5	12.5	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CMP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	56	77.8	77.8	80.6
	4	14	19.4	19.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CMP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5.6	5.6	5.6
	3	23	31.9	31.9	37.5
	4	45	62.5	62.5	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



TINGKAT SELF-SACRIFICE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SELF-SACRIFICE RENDAH	3	4.2	4.2	4.2
SELF-SACRIFICE CUKUP	35	48.6	48.6	52.8
SELF-SACRIFICE TINGGI	34	47.2	47.2	100.0
Total	72	100.0	100.0	

SC1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.2	4.2	4.2
2	37	51.4	51.4	55.6
3	30	41.7	41.7	97.2
4	2	2.8	2.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

SC2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.2	4.2	4.2
2	28	38.9	38.9	43.1
3	36	50.0	50.0	93.1
4	5	6.9	6.9	100.0
Total	72	100.0	100.0	

SC3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	4.2	4.2	4.2
3	57	79.2	79.2	83.3
4	12	16.7	16.7	100.0
Total	72	100.0	100.0	



Frequency Table

Kategori OCB

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	OCB Cukup	19	26.4	26.4	26.4
	OCB Tinggi	53	73.6	73.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT EMPLOYEE SUSTAINABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EMPLOYEE SUSTAINABILITY CUKUP	3	4.2	4.2	4.2
	EMPLOYEE SUSTAINABILITY TINGGI	69	95.8	95.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

ES1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	18.1	18.1	18.1
	4	59	81.9	81.9	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

ES2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	42	58.3	58.3	58.3
	4	30	41.7	41.7	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

ES3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	5	6.9	6.9	8.3



	3	21	29.2	29.2	37.5
	4	45	62.5	62.5	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

ES4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	48	66.7	66.7	69.4
	4	22	30.6	30.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT SOCIAL PARTICIPATION

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SOCIAL PARTICIPATION CUKUP	1	1.4	1.4	1.4
	SOCIAL PARTICIPATION TINGGI	71	98.6	98.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

SP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	20.8	20.8	20.8
	4	57	79.2	79.2	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

SP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	25.0	25.0	25.0
	3	43	59.7	59.7	84.7
	4	11	15.3	15.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



SP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	23.6	23.6	23.6
	4	55	76.4	76.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT CIVIC VIRTUE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CIVIC VIRTUE CUKUP	20	27.8	27.8	27.8
	CIVIC VIRTUE TINGGI	52	72.2	72.2	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CV1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	30	41.7	41.7	43.1
	3	32	44.4	44.4	87.5
	4	9	12.5	12.5	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CV2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	15.3	15.3	15.3
	3	47	65.3	65.3	80.6
	4	14	19.4	19.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CV3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	9	12.5	12.5	13.9
	3	58	80.6	80.6	94.4



	4	4	5.6	5.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CV4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	40.3	40.3	40.3
	4	43	59.7	59.7	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

CV5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	41	56.9	56.9	56.9
	4	31	43.1	43.1	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT VOICE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	VOICE CUKUP	3	4.2	4.2	4.2
	VOICE TINGGI	69	95.8	95.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

VOI1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	30.6	30.6	30.6
	4	50	69.4	69.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

VOI2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	8	11.1	11.1	11.1
	3	57	79.2	79.2	90.3
	4	7	9.7	9.7	100.0



Total	72	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

VOI3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.4	1.4	1.4
3	55	76.4	76.4	77.8
4	16	22.2	22.2	100.0
Total	72	100.0	100.0	

VOI4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.4	1.4	1.4
3	41	56.9	56.9	58.3
4	30	41.7	41.7	100.0
Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT HELP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid HELP CUKUP	1	1.4	1.4	1.4
HELP TINGGI	71	98.6	98.6	100.0
Total	72	100.0	100.0	

HEL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	9.7	9.7	9.7
4	65	90.3	90.3	100.0
Total	72	100.0	100.0	

HEL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4.2	4.2	4.2
3	11	15.3	15.3	19.4



	4	58	80.6	80.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

HEL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	29.2	29.2	29.2
	4	51	70.8	70.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

HEL4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	47	65.3	65.3	66.7
	4	24	33.3	33.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Frequency Table

Kategori SQ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SQ Cukup	25	34.7	34.7	34.7
	SQ Tinggi	47	65.3	65.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT EMPATHY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EMPATHY CUKUP	14	19.4	19.4	19.4
	EMPATHY TINGGI	58	80.6	80.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

EMP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	45	62.5	62.5	63.9



4	26	36.1	36.1	100.0
Total	72	100.0	100.0	

EMP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	6.9	6.9	6.9
2	17	23.6	23.6	30.6
3	40	55.6	55.6	86.1
4	10	13.9	13.9	100.0
Total	72	100.0	100.0	

EMP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	13.9	13.9	13.9
3	40	55.6	55.6	69.4
4	22	30.6	30.6	100.0
Total	72	100.0	100.0	

EMP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	4.2	4.2	4.2
3	48	66.7	66.7	70.8
4	21	29.2	29.2	100.0
Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT TANGIBLE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TANGIBLE CUKUP	17	23.6	23.6	23.6
TANGIBLE TINGGI	55	76.4	76.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	



TAN1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	56	77.8	77.8	80.6
	4	14	19.4	19.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TAN2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5.6	5.6	5.6
	2	12	16.7	16.7	22.2
	3	42	58.3	58.3	80.6
	4	14	19.4	19.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TAN3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	11.1	11.1	11.1
	3	51	70.8	70.8	81.9
	4	13	18.1	18.1	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TAN4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	48	66.7	66.7	68.1
	4	23	31.9	31.9	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

AFETY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	AFETY CUKUP	10	13.9	13.9	13.9



	SAFETY TINGGI	62	86.1	86.1	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

SAF1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	7	9.7	9.7	11.1
	3	51	70.8	70.8	81.9
	4	13	18.1	18.1	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

SAF2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	2	2.8	2.8	4.2
	3	51	70.8	70.8	75.0
	4	18	25.0	25.0	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

SAF3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5.6	5.6	5.6
	3	53	73.6	73.6	79.2
	4	15	20.8	20.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

TINGKAT EFFICIENCY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EFFICIENCY CUKUP	24	33.3	33.3	33.3
	EFFICIENCY TINGGI	48	66.7	66.7	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



EFF1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	11.1	11.1	11.1
	3	50	69.4	69.4	80.6
	4	14	19.4	19.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

EFF2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.8	2.8	2.8
	2	8	11.1	11.1	13.9
	3	52	72.2	72.2	86.1
	4	10	13.9	13.9	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

EFF3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.8	2.8	2.8
	2	13	18.1	18.1	20.8
	3	41	56.9	56.9	77.8
	4	16	22.2	22.2	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

EFF4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	53	73.6	73.6	76.4
	4	17	23.6	23.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	



TINGKAT IMPROVEMENT OF SERVICE CARE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid IMPROVEMENTS OF CARE SEVICE CUKUP	12	16.7	16.7	16.7
IMPROVEMENTS OF CARE SEVICE TINGGI	60	83.3	83.3	100.0
Total	72	100.0	100.0	

ICS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	9.7	9.7	9.7
3	48	66.7	66.7	76.4
4	17	23.6	23.6	100.0
Total	72	100.0	100.0	

ICS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	4.2	4.2	4.2
3	49	68.1	68.1	72.2
4	20	27.8	27.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

ICS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.4	1.4	1.4
2	8	11.1	11.1	12.5
3	54	75.0	75.0	87.5
4	9	12.5	12.5	100.0
Total	72	100.0	100.0	



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	6.9	6.9	6.9

3	51	70.8	70.8	77.8
4	16	22.2	22.2	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics PSM

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CPI1	72	3	4	3.69	.464
CPI2	72	2	4	2.93	.613
CPI3	72	2	4	3.54	.529
CMP1	72	2	4	3.01	.489
CMP2	72	2	4	3.17	.444
CMP3	72	2	4	3.57	.601
SC1	72	1	4	2.43	.624
SC2	72	1	4	2.60	.685
SC3	72	2	4	3.13	.442
Valid N (listwise)	72				

Descriptive Statistics OCB

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ES1	72	3	4	3.82	.387
ES2	72	3	4	3.42	.496
ES3	72	1	4	3.53	.691
ES4	72	2	4	3.28	.510
SP1	72	3	4	3.79	.409
SP2	72	2	4	2.90	.632
SP3	72	3	4	3.76	.428
CV1	72	1	4	2.68	.709
CV2	72	2	4	3.04	.592
CV3	72	1	4	2.90	.479
	72	3	4	3.60	.494
	72	3	4	3.43	.499
	72	3	4	3.69	.464
	72	2	4	2.99	.459



VOI3	72	2	4	3.21	.442
VOI4	72	1	4	3.39	.571
HEL1	72	3	4	3.90	.298
HEL2	72	1	4	3.72	.676
HEL3	72	3	4	3.71	.458
HEL4	72	2	4	3.32	.499
Valid N (listwise)	72				

Descriptive Statistics SQ

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
EMP1	72	2	4	3.35	.508
EMP2	72	1	4	2.76	.778
EMP3	72	2	4	3.17	.650
EMP4	72	2	4	3.25	.524
TAN1	72	2	4	3.17	.444
TAN2	72	1	4	2.92	.765
TAN3	72	2	4	3.07	.539
TAN4	72	2	4	3.31	.493
SAF1	72	1	4	3.06	.579
SAF2	72	1	4	3.19	.547
SAF3	72	2	4	3.15	.494
EFF1	72	2	4	3.08	.550
EFF2	72	1	4	2.97	.604
EFF3	72	1	4	2.99	.722
EFF4	72	2	4	3.21	.473
ICS1	72	2	4	3.14	.564
ICS2	72	2	4	3.24	.517
ICS3	72	1	4	2.99	.544
ICS4	72	2	4	3.15	.522
Valid N (listwise)	72				



ANALISIS CROSSTABULATION

Umur

Crosstabulation

Umur Dokter * Kategori PSM Crosstabulation

			Kategori PSM		Total
			PSM Cukup	PSM Tinggi	
Umur Dokter	<30	Count	0	1	1
		% within Umur Dokter	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kategori PSM	0.0%	2.0%	1.4%
30-40	Count	Count	3	10	13
		% within Umur Dokter	23.1%	76.9%	100.0%
		% within Kategori PSM	13.6%	20.0%	18.1%
41-50	Count	Count	7	20	27
		% within Umur Dokter	25.9%	74.1%	100.0%
		% within Kategori PSM	31.8%	40.0%	37.5%
51-60	Count	Count	9	19	28
		% within Umur Dokter	32.1%	67.9%	100.0%
		% within Kategori PSM	40.9%	38.0%	38.9%
>60	Count	Count	3	0	3
		% within Umur Dokter	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Kategori PSM	13.6%	0.0%	4.2%
Total	Count	Count	22	50	72
		% within Umur Dokter	30.6%	69.4%	100.0%
		% within Kategori PSM	100.0%	100.0%	100.0%

Umur Dokter * Kategori OCB Crosstabulation

			Kategori OCB		Total
			OCB Cukup	OCB Tinggi	
Umur Dokter	<30	Count	0	1	1
		% within Umur Dokter	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kategori OCB	0.0%	1.9%	1.4%



30-40	Count	3	10	13
	% within Umur Dokter	23.1%	76.9%	100.0%
	% within Kategori OCB	15.8%	18.9%	18.1%
41-50	Count	7	20	27
	% within Umur Dokter	25.9%	74.1%	100.0%
	% within Kategori OCB	36.8%	37.7%	37.5%
51-60	Count	7	21	28
	% within Umur Dokter	25.0%	75.0%	100.0%
	% within Kategori OCB	36.8%	39.6%	38.9%
>60	Count	2	1	3
	% within Umur Dokter	66.7%	33.3%	100.0%
	% within Kategori OCB	10.5%	1.9%	4.2%
Total	Count	19	53	72
	% within Umur Dokter	26.4%	73.6%	100.0%
	% within Kategori OCB	100.0%	100.0%	100.0%

Umur Pasien * Kategori SQ Crosstabulation

			Kategori SQ		Total
			SQ Cukup	SQ Tinggi	
Umur Pasien	15-25	Count	5	4	9
		% within Umur Pasien	55.6%	44.4%	100.0%
		% within Kategori SQ	20.0%	8.5%	12.5%
	26-35	Count	5	5	10
		% within Umur Pasien	50.0%	50.0%	100.0%
		% within Kategori SQ	20.0%	10.6%	13.9%
	36-45	Count	1	10	11
		% within Umur Pasien	9.1%	90.9%	100.0%
		% within Kategori SQ	4.0%	21.3%	15.3%
>45	Count	14	28	42	
	% within Umur Pasien	33.3%	66.7%	100.0%	
	% within Kategori SQ	56.0%	59.6%	58.3%	
		Count	25	47	72



% within Umur Pasien	34.7%	65.3%	100.0%
% within Kategori SQ	100.0%	100.0%	100.0%

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Dokter * Kategori PSM Crosstabulation

			Kategori PSM		Total
			PSM Cukup	PSM Tinggi	
Jenis Kelamin Dokter	Laki-laki	Count	9	16	25
		% within Jenis Kelamin Dokter	36.0%	64.0%	100.0%
		% within Kategori PSM	40.9%	32.0%	34.7%
Perempuan	Count	Count	13	34	47
		% within Jenis Kelamin Dokter	27.7%	72.3%	100.0%
		% within Kategori PSM	59.1%	68.0%	65.3%
Total	Count	Count	22	50	72
		% within Jenis Kelamin Dokter	30.6%	69.4%	100.0%
		% within Kategori PSM	100.0%	100.0%	100.0%

Jenis Kelamin Dokter * Kategori OCB Crosstabulation

			Kategori OCB		Total
			OCB Cukup	OCB Tinggi	
Jenis Kelamin Dokter	Laki-laki	Count	9	16	25
		% within Jenis Kelamin Dokter	36.0%	64.0%	100.0%
		% within Kategori OCB	47.4%	30.2%	34.7%
Perempuan	Count	Count	10	37	47
		% within Jenis Kelamin Dokter	21.3%	78.7%	100.0%
		% within Kategori OCB	52.6%	69.8%	65.3%
Total	Count	Count	19	53	72
		% within Jenis Kelamin Dokter	26.4%	73.6%	100.0%
		% within Kategori OCB	100.0%	100.0%	100.0%



Jenis Kelamin Pasien * Kategori SQ Crosstabulation

			Kategori SQ		Total
			SQ Cukup	SQ Tinggi	
Jenis Kelamin Pasien	Laki-laki	Count	13	19	32
		% within Jenis Kelamin Pasien	40.6%	59.4%	100.0%
		% within Kategori SQ	52.0%	40.4%	44.4%
	Perempuan	Count	12	28	40
		% within Jenis Kelamin Pasien	30.0%	70.0%	100.0%
		% within Kategori SQ	48.0%	59.6%	55.6%
Total	Count	25	47	72	
	% within Jenis Kelamin Pasien	34.7%	65.3%	100.0%	
	% within Kategori SQ	100.0%	100.0%	100.0%	

Lama Bekerja

Lama Kerja Dokter * Kategori PSM Crosstabulation

			Kategori PSM		Total
			PSM Cukup	PSM Tinggi	
Lama Kerja Dokter	<1	Count	0	4	4
		% within Lama Kerja Dokter	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kategori PSM	0.0%	8.0%	5.6%
	1-10	Count	11	23	34
		% within Lama Kerja Dokter	32.4%	67.6%	100.0%
		% within Kategori PSM	50.0%	46.0%	47.2%
	11-20	Count	7	13	20
		% within Lama Kerja Dokter	35.0%	65.0%	100.0%
		% within Kategori PSM	31.8%	26.0%	27.8%
	>20	Count	4	10	14
		% within Lama Kerja Dokter	28.6%	71.4%	100.0%
		% within Kategori PSM	18.2%	20.0%	19.4%



Total	Count	22	50	72
	% within Lama Kerja Dokter	30.6%	69.4%	100.0%
	% within Kategori PSM	100.0%	100.0%	100.0%

Lama Kerja Dokter * Kategori OCB Crosstabulation

			Kategori OCB		Total
			OCB Cukup	OCB Tinggi	
Lama Kerja Dokter <1	Count	0	4	4	
	% within Lama Kerja Dokter	0.0%	100.0%	100.0%	
	% within Kategori OCB	0.0%	7.5%	5.6%	
1-10	Count	10	24	34	
	% within Lama Kerja Dokter	29.4%	70.6%	100.0%	
	% within Kategori OCB	52.6%	45.3%	47.2%	
11-20	Count	5	15	20	
	% within Lama Kerja Dokter	25.0%	75.0%	100.0%	
	% within Kategori OCB	26.3%	28.3%	27.8%	
>20	Count	4	10	14	
	% within Lama Kerja Dokter	28.6%	71.4%	100.0%	
	% within Kategori OCB	21.1%	18.9%	19.4%	
Total	Count	19	53	72	
	% within Lama Kerja Dokter	26.4%	73.6%	100.0%	
	% within Kategori OCB	100.0%	100.0%	100.0%	

Pendidikan

Pendidikan Dokter * Kategori PSM Crosstabulation

			Kategori PSM		Total
			PSM Cukup	PSM Tinggi	
Dokter	Dokter Subspesialis	Count	1	2	3
		% within Pendidikan Dokter	33.3%	66.7%	100.0%



	% within Kategori PSM	4.5%	4.0%	4.2%
Dokter Spesialis	Count	21	46	67
	% within Pendidikan Dokter	31.3%	68.7%	100.0%
	% within Kategori PSM	95.5%	92.0%	93.1%
Dokter Gigi Spesialis	Count	0	2	2
	% within Pendidikan Dokter	0.0%	100.0%	100.0%
	% within Kategori PSM	0.0%	4.0%	2.8%
Total	Count	22	50	72
	% within Pendidikan Dokter	30.6%	69.4%	100.0%
	% within Kategori PSM	100.0%	100.0%	100.0%

Pendidikan Dokter * Kategori OCB Crosstabulation

		Kategori OCB		Total	
		OCB Cukup	OCB Tinggi		
Pendidikan Dokter	Dokter Subspesialis	Count	1	2	3
		% within Pendidikan Dokter	33.3%	66.7%	100.0%
		% within Kategori OCB	5.3%	3.8%	4.2%
Dokter Spesialis	Count	18	49	67	
	% within Pendidikan Dokter	26.9%	73.1%	100.0%	
	% within Kategori OCB	94.7%	92.5%	93.1%	
Dokter Gigi Spesialis	Count	0	2	2	
	% within Pendidikan Dokter	0.0%	100.0%	100.0%	
	% within Kategori OCB	0.0%	3.8%	2.8%	
Total	Count	19	53	72	
	% within Pendidikan Dokter	26.4%	73.6%	100.0%	
	% within Kategori OCB	100.0%	100.0%	100.0%	

Pasien * Kategori SQ Crosstabulation

Kategori SQ	Total



			SQ Cukup	SQ Tinggi	
Pendidikan Pasien	SD	Count	9	12	21
		% within Pendidikan Pasien	42.9%	57.1%	100.0%
		% within Kategori SQ	36.0%	25.5%	29.2%
	SMP	Count	2	5	7
		% within Pendidikan Pasien	28.6%	71.4%	100.0%
		% within Kategori SQ	8.0%	10.6%	9.7%
	SMA	Count	11	18	29
		% within Pendidikan Pasien	37.9%	62.1%	100.0%
		% within Kategori SQ	44.0%	38.3%	40.3%
	S1	Count	3	12	15
		% within Pendidikan Pasien	20.0%	80.0%	100.0%
		% within Kategori SQ	12.0%	25.5%	20.8%
Total	Count	25	47	72	
	% within Pendidikan Pasien	34.7%	65.3%	100.0%	
	% within Kategori SQ	100.0%	100.0%	100.0%	

Status Kepegawaian

Status Kepegawaian Dokter * Kategori PSM Crosstabulation

			Kategori PSM		Total
			PSM Cukup	PSM Tinggi	
Status Kepegawaian Dokter	PNS	Count	18	43	61
		% within Status Kepegawaian Dokter	29.5%	70.5%	100.0%
		% within Kategori PSM	81.8%	86.0%	84.7%
	Lainnya	Count	4	7	11
		% within Status Kepegawaian Dokter	36.4%	63.6%	100.0%
		% within Kategori PSM	18.2%	14.0%	15.3%
		Count	22	50	72



% within Status Kepegawaian Dokter	30.6%	69.4%	100.0%
% within Kategori PSM	100.0%	100.0%	100.0%

Status Kepegawaian Dokter * Kategori OCB Crosstabulation

			Kategori OCB		Total
			OCB Cukup	OCB Tinggi	
Status Kepegawaian Dokter	PNS	Count	15	46	61
		% within Status Kepegawaian Dokter	24.6%	75.4%	100.0%
		% within Kategori OCB	78.9%	86.8%	84.7%
Lainnya		Count	4	7	11
		% within Status Kepegawaian Dokter	36.4%	63.6%	100.0%
		% within Kategori OCB	21.1%	13.2%	15.3%
Total		Count	19	53	72
		% within Status Kepegawaian Dokter	26.4%	73.6%	100.0%
		% within Kategori OCB	100.0%	100.0%	100.0%

Pekerjaan

Pekerjaan Pasien * Kategori SQ Crosstabulation

			Kategori SQ		Total
			SQ Cukup	SQ Tinggi	
Pekerjaan Pasien	Petani	Count	4	6	10
		% within Pekerjaan Pasien	40.0%	60.0%	100.0%
		% within Kategori SQ	16.0%	12.8%	13.9%
PNS		Count	2	8	10
		% within Pekerjaan Pasien	20.0%	80.0%	100.0%
		% within Kategori SQ	8.0%	17.0%	13.9%
Buruh		Count	2	3	5
		% within Pekerjaan Pasien	40.0%	60.0%	100.0%



		% within Kategori SQ	8.0%	6.4%	6.9%
Wiraswasta	Count		4	12	16
	% within Pekerjaan Pasien		25.0%	75.0%	100.0%
	% within Kategori SQ		16.0%	25.5%	22.2%
Lain-lain	Count		13	18	31
	% within Pekerjaan Pasien		41.9%	58.1%	100.0%
	% within Kategori SQ		52.0%	38.3%	43.1%
Total	Count		25	47	72
	% within Pekerjaan Pasien		34.7%	65.3%	100.0%
	% within Kategori SQ		100.0%	100.0%	100.0%

Status Jaminan

Status Jaminan Pasien * Kategori SQ Crosstabulation

			Kategori SQ		Total
			SQ Cukup	SQ Tinggi	
Status Jaminan Pasien	Umum	Count	4	9	13
		% within Status Jaminan Pasien	30.8%	69.2%	100.0%
		% within Kategori SQ	16.0%	19.1%	18.1%
	Asuransi Kesehatan/BPJS	Count	21	38	59
		% within Status Jaminan Pasien	35.6%	64.4%	100.0%
		% within Kategori SQ	84.0%	80.9%	81.9%
Total	Count	25	47	72	
	% within Status Jaminan Pasien	34.7%	65.3%	100.0%	
	% within Kategori SQ	100.0%	100.0%	100.0%	



ANALISIS PERBEDAAN VARIABEL

Kategori PSM * Rumah Sakit Crosstabulation

			Rumah Sakit		Total
			RSUD Haji	RSUD Kota Makassar	
Kategori PSM	PSM Cukup	Count	10	12	22
		% within Kategori PSM	45.5%	54.5%	100.0%
		% within Rumah Sakit	32.3%	29.3%	30.6%
	PSM Tinggi	Count	21	29	50
		% within Kategori PSM	42.0%	58.0%	100.0%
		% within Rumah Sakit	67.7%	70.7%	69.4%
Total	Count	31	41	72	
	% within Kategori PSM	43.1%	56.9%	100.0%	
	% within Rumah Sakit	100.0%	100.0%	100.0%	

Kategori OCB * Rumah Sakit Crosstabulation

			Rumah Sakit		Total
			RSUD Haji	RSUD Kota Makassar	
Kategori OCB	OCB Cukup	Count	8	11	19
		% within Kategori OCB	42.1%	57.9%	100.0%
		% within Rumah Sakit	25.8%	26.8%	26.4%
	OCB Tinggi	Count	23	30	53
		% within Kategori OCB	43.4%	56.6%	100.0%
		% within Rumah Sakit	74.2%	73.2%	73.6%
Total	Count	31	41	72	
	% within Kategori OCB	43.1%	56.9%	100.0%	
	% within Rumah Sakit	100.0%	100.0%	100.0%	



			Rumah Sakit		Total
			RSUD Haji	RSUD Kota Makassar	
Kategori SQ	SQ Cukup	Count	12	13	25
		% within Kategori SQ	48.0%	52.0%	100.0%
		% within Rumah Sakit	38.7%	31.7%	34.7%
	SQ Tinggi	Count	19	28	47
		% within Kategori SQ	40.4%	59.6%	100.0%
		% within Rumah Sakit	61.3%	68.3%	65.3%
Total		Count	31	41	72
		% within Kategori SQ	43.1%	56.9%	100.0%
		% within Rumah Sakit	100.0%	100.0%	100.0%

Ranks

	Rumah Sakit	N	Mean Rank	Sum of Ranks
TOTAL PSM	RSUD Haji	31	37.84	1173.00
	RSUD Kota Makassar	41	35.49	1455.00
	Total	72		
TOTAL OCB	RSUD Haji	31	37.82	1172.50
	RSUD Kota Makassar	41	35.50	1455.50
	Total	72		
TOTAL SQ	RSUD Haji	31	39.40	1221.50
	RSUD Kota Makassar	41	34.30	1406.50
	Total	72		

ANALISIS Mann-Whitney VARIABEL PSM-OCB-SQ

Test Statistics^a

	TOTAL PSM	TOTAL OCB	TOTAL SQ
Mann-Whitney U	594.000	594.500	545.500
Wilcoxon W	1455.000	1455.500	1406.500
Z	-.477	-.469	-1.031
(2-tailed)	.633	.639	.302

Variable: Rumah Sakit



ANALISIS REGRESI LOGISTIK SEDERHANA

ANALISIS REGRESI LOGISTIK SEDERHANA VARIABEL PSM-OCB

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	70.176 ^a	.329	.441

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	5.877	6	.437

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1 ^a TOTPSM	.529	.135	15.356	1	.000	1.697	1.302	2.210
Constant	-15.347	3.933	15.228	1	.000	.000		

a. Variable(s) entered on step 1: TOTPSM.

ANALISIS REGRESI LOGISTIK SEDERHANA VARIABEL PSM-SQ

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	57.479 ^a	.378	.525

a. Estimation terminated at iteration number 7 because parameter estimates changed by less than .001.

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	1.125	6	.980

the Equation

B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
						Lower	Upper



Step 1 ^a	TOTPSM	.765	.203	14.210	1	.000	2.150	1.444	3.200
	Constant	-23.078	6.064	14.483	1	.000	.000		

a. Variable(s) entered on step 1: TOTPSM.

ANALISIS REGRESI SEDERHANA VARIABEL OCB-SQ

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	55.144 ^a	.398	.552

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	20.713	7	.004


Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)		
							Lower	Upper	
Step 1 ^a	TOTOCB	.381	.093	16.832	1	.000	1.464	1.220	1.756
	Constant	-27.105	6.489	17.447	1	.000	.000		

a. Variable(s) entered on step 1: TOTOCB.



Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
 Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
 Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 03 Juli 2019

K e p a d a

<p>Nomor : 070 / 2235 -II/BKBP/III/2019 Sifat : Perihal : <u>Izin Penelitian</u></p>	<p>Yth. DIR. RSUD DAYA KOTA MAKASSAR Di - MAKASSAR</p>
--	---

Dengan Hormat,

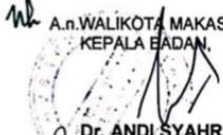
Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 18562/S.01/PTSP/2019 Tanggal 02 Juni 2019, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama	: AZNAMRY
Nim/Jurusan	: K012171109 / Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan	: Mahasiswa (S2) / UNHAS
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km.10, Makassar
Judul	: "ANALISIS PENGARUH PUBLIC SERVICE MOTIVATION (PSM) DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DOKTER TERHADAP SERVICE QUALITY (SQ) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR DAN RUMAH SAKIT UMUM KOTA MAKASSAR"

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka *Penyusunan Tesis* sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 08 Juli s/d 30 November 2019.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.



A.n. WALIKOTA MAKASSAR
 KEPALA BADAN
Dr. ANDI SYAHRUM SE, M.Si
 Pangkat : Pembina Tk. I
 NIP. : 19660517 200112 1 002

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
3. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar ;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 14 ☎ 0411-513127 – 510016 Fax. 0411 – 587256 Makassar

IZIN PENELITIAN

Nomor : 197/YM-RSUD-MKS/VII/2019

DASAR		
	1. Surat Permohonan Penelitian	Tanggal 25 Juni 2019
<i>Ruang 119</i>	2. Surat Rekomendasi Nomor 070/2235-II/BPKP/VII/2019	
<i>YANTRIO N. DALANS</i>	3. Surat Persetujuan dari KOMITE ETIK	Tanggal
<i>Komite Meza</i>		

MENGIZINKAN

NAMA/NIM : Aznamry/K012171109
 INSTITUSI/LEMBAGA : UNHAS
 ALAMAT : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar
 TELP. :
 UNTUK : MELAKSANAKAN PENELITIAN DI RSUD KOTA MAKASSAR DENGAN KETERANGAN SEBAGAI BERIKUT;

a. Judul Penelitian : *"analisis pengaruh public service motivation (psm) dan organizational citizenship behavior (ocb) dokter terhadap service quality (sq) di rumah sakit umum daerah haji Makassar dan rumah sakit umum daerah kota Makassar"*

b. Jenis Penelitian :
 c. Lama Penelitian : 08 Juli s/d 30 Nopember 2019

Izin Penelitian ini berlaku selama Penelitian berlangsung dan dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang-undangan.

Ditetapkan di : Makassar
 Pada Tanggal : 05 Juli 2019

Asniah Alimuddin, SKM, M.Kes
 Pangkat/Gol : Penata Muda Tk.I/III.b
 NIP. 19711129 201407 2 001





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, 516-005, Fax (0411) 586013
E-mail : dekanfkmuh@unhas.ac.id, website : www.fkm.unhas.ac.id

No : 5152/UN4.14/PL.00.00/2019
Lamp : Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

28 Juni 2019

Kepada Yth.
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Kepala UPT P2T, BKPM
Provinsi Sulawesi Selatan
Di -
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : Aznamry
Nomor Pokok : K012171109
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
saKonsentrasi : Manajemen Rumah sakit

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul "Analisis Pengaruh *Public Service Motivation (PSM)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dokter Terhadap *Service Quality (SQ)* di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar"

Pembimbing : 1. Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS (Ketua)
2. Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM, M.Kes (Anggota)
Waktu Penelitian : Juli – September 2019

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


Dekan
UNIVERSITAS HASANUDDIN
Dr. Amiruddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed
NIP. 19670617 199903 1 001

Tembusan :

1. Para Wakil Dekan FKM Unhas
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 18562/S.01/PTSP/2019
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
 1. Walikota Makassar
 2. Direktur RSUD Haji Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 5152/UN4.14/PL.00.00/2019 tanggal 28 Juni 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **AZNAMRY**
 Nomor Pokok : K012171109
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S2)
 Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Tesis, dengan judul :

" ANALISIS PENGARUH PUBLIC SERVICE MOTIVATION (PSM) DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DOKTER TERHADAP SERVICE QUALITY (SQ) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR DAN RUMAH SAKIT UMUM KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **08 Juli s/d 30 November 2019**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada tanggal : 02 Juli 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
 PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



A. M. YAMIN, SE., MS.
 Pangkat : Pembina Utama Madya
 Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth
 1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
 2. Peringgal

SIMAP PTSP 02-07-2019



Optimization Software:
www.balesio.com

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap.sulseprov.go.id> Email : ptsp@sulseprov.go.id
 Makassar 90222





**PEMERINTAH PROPINSI SULAWESI SELATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR**

Alamat : Jl. Dg. Ngeppe No. 14 Makassar ,Telp. 855934 – 856091 Fax (0411)855934

LEMBAR PENGANTAR

NAMA : dr. Anomay
 NIM : 2012131109
 Jurusan : MANAJEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
 Asal Kampus : UNIVERSITAS HASANUDDIN
 Tanggal Penelitian : JULI - SEPTEMBER 2019
 Untuk Keperluan : Karya Tulis Ilmiah (KTI) / Skripsi / Tesis / Disertasi
 Judul Penelitian : REORGANISASI RUMAH SAKIT DAN GIGI DAN MULUT TERKAIT
RSU BI ASUD HAJI DAN ASUD KOTA MAKASSAR

Mohon bantuannya, Mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan pengambilan data di Rumah Sakit Umum Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan pada bagian :

1. INT. ACCOMMODATION
2. INT. DOKTER
3. INT. RESEKSI
4. INT. ICU
5. INT. IGD
6. INT. RADIOLOGI

Atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

7. INT. GIGI
8. INT. LABORATORIUM

Makassar, 09 Juli 2019





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 14 ☎ (0411) 513127, 510016 Fax. 587256, Makassar

Makassar, 10 Juli 2019

Nomor : /YANMED-RSUD-MKS/VII/2019
Lampiran : -
Perihal : Penyampaian

Kepada Yth,
Komite Medik RSUD
Di,-
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat izin penelitian dari Bidang Pelayanan Masyarakat RSUD Kota Makassar Nomor 197/YM-RSUD-MKS/VII/2019 mengizinkan :

Nama/Nim : Aznamry / K012171109
Institusi/lembaga : UNHAS / Strata 2 Fakultas Kesehatan Masyarakat
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar
Judul Penelitian : *"Analisis Pengaruh Public Service Motivation (Psm) Dan Organization Citizenship Behavior (Ocb) Dokter Terhadap Service Quality (Sq) Di Umah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Dan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar"*
Lama Penelitian : 08 Juli s/d 30 November 2019

Maka dengan ini kami meyampikan kepada Ketua Komite Medik untuk selanjutnya menindak lanjuti surat penyampaian ini.

Demikian penyampaian ini atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.

An. Kepala Bidang Pelayanan Medik

dr. Nunung Susanti Nufri
NIP : 19731103 200502 2 005





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, 516-005, Fax (0411) 586013
E-mail : dekanfkmuh@gmail.com, website : www.fkm.unhas.ac.id

No : 2177/UN4.14/PL.00.00/2019
Lamp :-
Hal : Permohonan Pengambilan Data Awal

5 Maret 2019

Kepada Yth.
Direktur RSUD Daya Kota Makassar
Di -
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : Aznamry
Nomor Pokok : K012171109
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi : Manajemen Rumah sakit

Bermaksud melakukan Pengambilan data awal mengenai :

- SPM RS Tahun 2015-2018
- Survey Kepuasan Pasien Tahun 2015-2018
- BOR, LOS Rumah Sakit Tahun 2015-2018
- Indikator Mutu PMKP Rumah Sakit Tahun 2015-2018
- Data Kunjungan Rawat Inap dan Rawat Jalan tahun 2015-2018
- Daftar jumlah SDM Rumah Sakit (dokter/dokter gigi, dokter spesialis, dokter gigi spesialis, dokter subspecialis)

Data tersebut akan digunakan untuk penyusunan proposal tesis.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



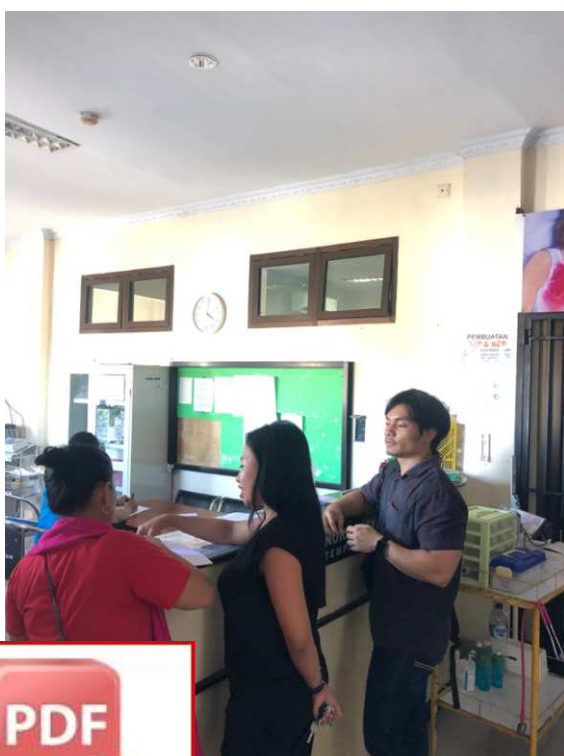
Aminuddin Syam, S.M., M.Kes., M.Med.Ed
NIP. 19670617 199903 1003

Tembusan :

1. Para Wakil Dekan FKM Unhas
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal



Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian




Optimization Software:
www.balesio.com

Lampiran 5. Curriculum Vitae

CURRICULUM VITAE**I. Data Pribadi**

Nama : Aznamry
 Tempat, Tanggal Lahir : Sandakan, 27 Juni 1990
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia
 Agama : Islam
 Status Pernikahan : Lajang
 Alamat : Jl. Pannara No.69 Kel. Antang
 Kec. Manggala Makassar
 No. Telepon/HP : 081241002636
 Alamat Email : aznamry27@gmail.com
 Nama Orang Tua
 Ayah : Mustari
 Ibu : Dahira
 Status dalam Keluarga : Anak kedua dari lima
 bersaudara

**II. Pendidikan**

Periode (Tahun)	Jenjang Pendidikan	Sekolah /Instansi	Jurusan
1997-2003	SD	: SDN 004 Juwata Tarakan	-
2003-2006	SMP	: SMPN 6 Tarakan	-
2006-2009	SMA	: SMAN 1 Tarakan	IPA
2009-2015	S1	: Universitas Hasanuddin	Pendidikan Dokter
2015-2019	S2	: Universitas Hasanuddin	Manajemen Rumah Sakit

