

DAFTAR PUSTAKA

- Aprila, W., Militina, T. dan Yudhyan, E. (2015), "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani Samarinda", *Jurnal Depkes RI 2007*.
- Baharuddin. (2009), "Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan", *Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta*.
- Damopolii, Siti Hartina, Tucunan, A.A.T. dan Maramis, F.R.R. (2018), "Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Bhayangkara TK III Manado".
- Erensd Ampasoi. (2015), "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Serui Kabupaten Yapen".
- Fatimah Sari Baso. (2018), "Perbandingan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Ruang Rawat Inap Pada Rumah Sakit ST.Madyang dan Rumah Sakit At-Medika Kota Palopo".
- Gunawan, Y.I. dan Saragih, M. (2019), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien", *jurnal manajemen kewirausahaan*, Vol. 16.
- Hafizurrachman. (2004), "Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan", *Majalah Kedokteran Indonesia*.
- Haliman dan Wulandari. (2012), "Cerdas Memilih Rumah Sakit", *Yogyakarta : Rapha Publishing*.
- Haqi, F. (2017), "Inovasi Pelayanan Publik E-Health di Dinas Kesehatan Kota Surabaya", *Skripsi Sarjana. Universitas Jember*.
- Hardianto, F.N. (2017), "Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi", *Skripsi Sarjana. Universitas Jember*.
- Hilal. (2005), "Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus Tahun 2005", *Tesis*.
- Imbalo Pohan. (2012), "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar Pengertian dan Penerapan", *Jakarta: Buku Kedokteran EGC*.
- Iqbal. (2009), "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009 (Evaluasi Terhadap Program Pelayanan Kesehatan Gratis)".
- Irawan, H. (2002), "Sepuluh Prinsip kepuasan Pelanggan", *Jakarta : Elex Media Komputindo*.
- Jacobis, R. (2013), "Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado".

- Karaca, A. dan Durna, Z. (2018), "Patient satisfaction with the quality of nursing care".
- Novaryatiin, S., Ardhany, S.D. dan Aliyah, S. (2018), "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit", *Borneo journal of Pharmacy*, Vol. 1 No. 1, hal. 22–26.
- P Kotler. (2007), "Manajemen Pemasaran", *Jakarta: PT. Indeks*.
- Pangarso, ferry A., Rahayu, S. dan Raharjo, D. dewanto tjatur. (2019), "Analisa Budaya Kerja Prima Divisi Keperawatan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS.Evasari Jakarta Tahun 2018".
- Pemerintah Indonesia. (2009), "Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit", *Lembaran RI Tahun 2009. Jakarta : Sekretariat Negara*.
- Pohan, I. (2007), "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan", *Jakarta: Buku Kedokteran EGC*.
- Putri, K.W. (2019), "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Balongsari Menggunakan Dimensi Service Quality (Servqual)".
- Ramli, A.H. (2017), "Patient Satisfaction, Hospital Image and Patient Loyalty in West Sulawesi Province", *Business and Entrepreneurial Review*, Vol. Vol. 17, N, hal. 1–14.
- Riawaty, I. (2015), "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2015".
- Ruslan. (2009), "Informasi dan Manajemen Kesehatan", *PT. Rineka Cipta Jakarta*.
- Rusmin. (2010), "Dunia Tenaga Kesehatan Indonesia", *PT. Bumi Permata Ilmu. Bandung*.
- Sabarguna, B. (2004), "Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit dan Puskesmas", *Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama*.
- Sari, M.K. (2020), "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien di Klinik Istra Health Care Cileunyi".
- Simon. (2009), "Pelayanan Publik", *Pustaka Sinar Harapan*.
- Soejadi. (1996), "Pedoman Penelitian Kinerja Rumah Sakit Umum", *Jakarta : Penerbit Katiga Bina*.
- Sukitno. (2010), "Kualitas Pelayanan Kesehatan", *Penerbit Mutiara Sumber Widya. Jakarta*.
- Supranto. (2001), "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan", *Jakarta : Rineka Cipta*.
- Tarigan, H. dan Ginting, M. (2019), "Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan".
- Tjiptono, F. dan G Chandra. (2005), "Service, Quality, dan Satisfaction", *Yogyakarta : Penerbit Andi*.
- Torry, Koeswo, M. dan Sujianto. (2016), "Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung", *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol.

Vol. 29.

- Utari. (2013), "Analisis Kualitas Pelayanan serta Dampaknya Terhadap Keputusan Pasien Rumah Sakit Nasrul Ummah Lamongan.", *Jurnal kesehatan*.
- W. D. Anjaryani. (2009), "Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang.", *Tesis, program Pasca Sarjanan, Universitas Diponegoro*.
- Yohana. (2009), "Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus".
- Zuhdi et al. (2010), "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta".

LAMPIRAN

KUESIONER

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS RUMAH SAKIT DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM SAPARUA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur : Tahun

Pendidikan : SD/Tidak Tamat SD

SMP Sederajat

SMA Sederajat

Diploma

Sarjana Strata Satu (S1)

Pascasarjana

B. DAFTAR PERTANYAAN

No	PERTANYAAN	Penelitian				
		1	2	3	4	5
A	Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu terhadap pelayanan medis yang diberikan oleh dokter di Rumah Sakit Umum Saparua					
1.	Kecepatan Pelayanan					
	a. Kecepatan memberikan pengobatan					
	b. Cepat merespon keluhan pasien					
2.	Ketetapan pelayanan					
	a. Akurat dalam melakukan diagnose					
	b. Tepat waktu dalam melayani pasien					
	c. Tepat dalam memberikan obat					
3.	Perhatian dokter					
	a. Respon terhadap pertanyaan pasien					
	b. Kemauan untuk mendengarkan keluhan pasien					
	c. Keinginan dokter mengenai keluhan pasien					

4.	Keramahan dokter					
	a. Proses komunikasi yang dilakukan dokter					
	b. Penyambutan saat pertama bertemu pasien					

No	PERTANYAAN	Penelitian				
		1	2	3	4	5
B.	Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu terhadap pelayanan medis yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit Umum Saparua					
1.	Kecepatan Pelayanan					
	c. Kecepatan memberikan pengobatan					
	d. Cepat merespon keluhan pasien					
2.	Ketetapan pelayanan					
	d. Akurat dalam melakukan diagnose					
	e. Tepat waktu dalam melayani pasien					
	f. Tepat dalam memberikan obat					
3.	Perhatian perawat					
	d. Respon terhadap pertanyaan pasien					
	e. Kemauan untuk mendengarkan keluhan pasien					
	f. Keinginan dokter mengenai keluhan pasien					
4.	Keramahan perawat					
	c. Proses komunikasi yang dilakukan dokter					
	d. Penyambutan saat pertama bertemu pasien					

No	PERTANYAAN	Penelitian				
		1	2	3	4	5
C.	Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu terhadap pelayanan medis yang diberikan oleh sistem administrasi Rumah Sakit Umum Saparua, khususnya dalam hal :					

1.	Kecepatan Pelayanan					
	a. Kecepatan melakukan pembukuandata pasien					
	b. Kecepatan melakukan pelayanan pembayaran di loket					
2.	Terukur					
	a. Pembayaran pasien sesuai dengan tindakan dan pengobatan					
	b. Biaya rawat inap sesuai dengan yang seharusnya					
3.	Tepat waktu					
	a. Pelayanan buka tepat waktu					
	b. Pelayanan tutup tepat waktu					
4.	Tidak berbelit-belit/sederhana					
	a. Kelengkapan berkas					
	b. Cara pembayaran					

No	PERTANYAAN	Penelitian				
		1	2	3	4	5
D.	Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu terhadap kualitas penunjang medis di Rumah Sakit Umum Saparua, khususnya dalam hal:					
1.	Kelengkapan sarana pemeriksaan					
	a. Ketersediaan ruang pemeriksaan					
	b. Alat untuk pemeriksaan kesehatan					
	c. Papan penunjuk ruang pemeriksaan					
2.	Ketetapan					
	a. Ketepatan penempatan ruang					
	b. Ketetapan penyimpanan alat medis					
3.	Kecepatan					
	a. Kecepatan melakukan pembersihan ruangan					
	b. Kecepatan menyiapkan ruangan					

4.	Ruangan yang memadai					
	a. Pencahayaan ruangan					
	b. Sirkulasi udara dalam ruangan					

No	PERTANYAAN	Penelitian				
		1	2	3	4	5
E.	Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu terhadap ketersediaan obat-obatan di Rumah Sakit Umum Saparua, khususnya dalam hal:					
1.	Kebutuhan terpenuhi					
	a. Ketersediaan jumlah dan jenis obat yang diresepkan					
	b. Pemberian obat sesuai harapan pasien					
2.	Kualitas Obat					
	a. Kemanjuran obat					
	b. Ketetapan petugas dalam mengemas obat					
3.	Prosedur pengambilan obat tidak sulit /berbelit					
	a. Waktu tunggu pengambilan obat					
	b. Cara pemberian resep ke apotek					
	c. Cara pengambilan obat					
4.	Pelayanan petugas					
	a. Konsultasi penggunaan obat					
	b. Penulisan dosis obat					

No	PERTANYAAN	Penelitian				
		1	2	3	4	5
F.	Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu terhadap ketersediaan informasi di Rumah Sakit Umum Saparua, khususnya dalam hal:					
1.	Ketersediaan brosur					
	a. Kemudahan mendapatkan brosur					

	b. Brosur yang ada menarik pembaca					
2.	Kelengkapan papan informasi					
	a. Ketersediaan masing di setiap bagian ruangan					
	b. Papan informasi berisi berita terbaru					
3.	Sosialisasi					
	a. Pemberian informasi yang tepat					
	b. Pemberian informasi yang merata					
4.	Kotak saran					
	a. Ketersediaan kotak saran					
	b. Penempatan kotak saran yang tepat					
	c. Tanggapan terhadap saran yang masuk					

No	PERTANYAAN	Penelitian				
		1	2	3	4	5
G.	Bagaimanakah tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap kualitas penunjang medis di Rumah Sakit Umum Saparua, khususnya dalam hal:					
1.	Pemerataan dan keadilan					
	a. Pasien diperlakukan sama					
	b. Pasien diperlakukan adil					
2.	Keterjangkauan					
	a. Layanan menjangkau semua penduduk					
	b. Layanan bias jangkau					
3.	Kualitas pelayanan					
	a. Pelayanan dilakukan sesuai standar yang ditetapkan					
	b. Pelayanan dilakukan sepengetahuan pasien					
4.	Efisiensi/Ketetapan					
	a. Pelayanan dilakukan sesuai dengan kebutuhannya					

	b. Pelayanan dilakukan dengan baik					
--	------------------------------------	--	--	--	--	--

Univariat

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	20	47.6	47.6	47.6
	perempuan	22	52.4	52.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-24	7	16.7	16.7	16.7
	25-34	12	28.6	28.6	45.2
	35-44	7	16.7	16.7	61.9
	45-54	5	11.9	11.9	73.8
	55+	11	26.2	26.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/tdk tamat SD	2	4.8	4.8	4.8
	SMP	2	4.8	4.8	9.5
	SMA	7	16.7	16.7	26.2
	Diploma	17	40.5	40.5	66.7
	Sarjana	13	31.0	31.0	97.6
	Pascasarjana	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Pelayanan Dokter

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

Valid	Cukup	24	57.1	57.1	57.1
	Kurang Baik	18	42.9	42.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Pelayanan Perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	23	54.8	54.8	54.8
	Kurang Baik	19	45.2	45.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Pelayanan Administrasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	19	45.2	45.2	45.2
	Kurang Baik	23	54.8	54.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Kualitas Penunjang Medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	18	42.9	42.9	42.9
	Kurang Baik	24	57.1	57.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Ketersediaan Obat-Obatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	14	33.3	33.3	33.3
	Kurang Baik	28	66.7	66.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Ketersediaan Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	16	38.1	38.1	38.1

Kurang Baik	26	61.9	61.9	100.0
Total	42	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	23	54.8	54.8	54.8
	Kurang Puas	19	45.2	45.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Pelayanan Dokter	Cukup	Count	17	7	24
		% within Pelayanan Dokter	70.8%	29.2%	100.0%
	Kurang Baik	Count	6	12	18
		% within Pelayanan Dokter	33.3%	66.7%	100.0%
Total	Count	23	19	42	
	% within Pelayanan Dokter	54.8%	45.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.839 ^a	1	.016		
Continuity Correction ^b	4.423	1	.035		
Likelihood Ratio	5.954	1	.015		
Fisher's Exact Test				.028	.017
Linear-by-Linear Association	5.700	1	.017		
N of Valid Cases	42				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.14.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Pelayanan Perawat	Cukup	Count	15	8	23
		% within Pelayanan Perawat	65.2%	34.8%	100.0%
	Kurang Baik	Count	8	11	19
		% within Pelayanan Perawat	42.1%	57.9%	100.0%
Total		Count	23	19	42
		% within Pelayanan Perawat	54.8%	45.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	2.244 ^a	1	.134		
Continuity Correction ^b	1.408	1	.235		
Likelihood Ratio	2.259	1	.133		
Fisher's Exact Test				.213	.118
Linear-by-Linear Association	2.190	1	.139		
N of Valid Cases	42				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.60.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Pelayanan Administrasi	Cukup	Count	13	6	19
		% within Pelayanan Administrasi	68.4%	31.6%	100.0%
	Kurang Baik	Count	10	13	23
		% within Pelayanan Administrasi	43.5%	56.5%	100.0%

Total	Count	23	19	42
	% within Pelayanan Administrasi	54.8%	45.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.613 ^a	1	.106		
Continuity Correction ^b	1.703	1	.192		
Likelihood Ratio	2.652	1	.103		
Fisher's Exact Test				.130	.096
Linear-by-Linear Association	2.551	1	.110		
N of Valid Cases	42				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.60.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Kualitas Penunjang Medis	Cukup	Count	11	7	18
		% within Kualitas Penunjang Medis	61.1%	38.9%	100.0%
	Kurang Baik	Count	12	12	24
		% within Kualitas Penunjang Medis	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Count	23	19	42	
	% within Kualitas Penunjang Medis	54.8%	45.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.513 ^a	1	.474		
Continuity Correction ^b	.162	1	.687		
Likelihood Ratio	.515	1	.473		
Fisher's Exact Test				.542	.344
Linear-by-Linear Association	.500	1	.479		
N of Valid Cases	42				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.14.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Ketersediaan Obat-Obatan	Cukup	Count	7	7	14
		% within Ketersediaan Obat-Obatan	50.0%	50.0%	100.0%
	Kurang Baik	Count	16	12	28
		% within Ketersediaan Obat-Obatan	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	23	19	42	
	% within Ketersediaan Obat-Obatan	54.8%	45.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.192 ^a	1	.661		
Continuity Correction ^b	.012	1	.913		

Likelihood Ratio	.192	1	.661		
Fisher's Exact Test				.748	.455
Linear-by-Linear Association	.188	1	.665		
N of Valid Cases	42				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.33.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Ketersediaan Informasi	Cukup	Count	13	3	16
		% within Ketersediaan Informasi	81.3%	18.8%	100.0%
	Kurang Baik	Count	10	16	26
		% within Ketersediaan Informasi	38.5%	61.5%	100.0%
Total	Count	23	19	42	
	% within Ketersediaan Informasi	54.8%	45.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.320 ^a	1	.007		
Continuity Correction ^b	5.695	1	.017		
Likelihood Ratio	7.754	1	.005		
Fisher's Exact Test				.011	.008
Linear-by-Linear Association	7.146	1	.008		
N of Valid Cases	42				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.24.

b. Computed only for a 2x2 table

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1 ^a	Pelayanan Dokter(1)	-1.148	.724	2.511	1	.113	.317	.077	1.312
	Ketersediaan Informasi(1)	-1.586	.794	3.986	1	.046	.205	.043	.971

Constant	.989	.544	3.304	1	.069	2.690		
----------	------	------	-------	---	------	-------	--	--

a. Variable(s) entered on step 1: Pelayanan Dokter, Ketersediaan Informasi.

DOKUMENTASI







KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

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

No : 11611/UN4.14/PT.01.04/2019
Lamp : Proposal
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

27 Desember 2019

Yth.
Bupati Maluku Tengah
Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Maluku Tengah
Di –
Tempat

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

Nama : **Marinus Hanry Siahainenia**
Nomor Pokok : **K012182032**
Program Studi : **Kesehatan Masyarakat**
Konsentrasi : **Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul **“Analisis kualitas pelayanan petugas ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Saparua”**.

Pembimbing : 1. Prof. Dr. Amran Razak, SE.,M.Sc (Ketua)
2. Prof. Dr. Indar, SH.,MPH (Anggota)

Waktu Penelitian : Januari – Maret 2020

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

Atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Dr. Aminuddin Syam, SKM.,M.Kes.,M.Med.Ed
NIP. 19670617 199903 1 001

Tembusan :

1. Para Wakil Dekan FKM Unhas
2. Peringgal

PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGAH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Imam Bonjol No. Tlp (0914) 21365 - 22350. Fax (0914) 22350 - 21365

M A S O H I

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 074/14/BKBP/1/2020

- A. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP);
4. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : SD.6/2/12 tanggal 5 Juli 1972 Tentang Kegiatan Riset dan Survey diwajibkan melaporkan diri kepada Gubernur Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk;
5. Peraturan Daerah Nomor : 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan dan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Maluku Tengah;
6. Surat Gubernur Maluku Nomor 220/375 tanggal 2 Februari 2018 tentang Penerbitan Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian (SKP);
- B. Menimbang : Surat Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Nomor : 11611/UN4.14/PT.01.04/2019 Tanggal 27 Desember 2019 Perihal Permohonan Ijin Penelitian.

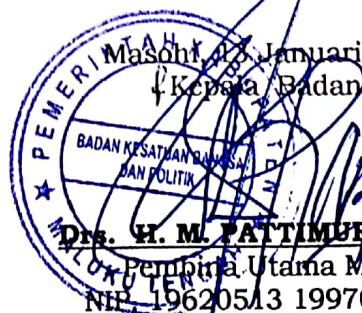
Dengan ini memberikan izin Penelitian kepada :

- a. Nama : **Marinus Hanry Siahainenia**
b. Identitas : Mahasiswa Program Pascasarjana
Fakultas Kesehatan Masyarakat
c. Nomor Pokok : K012182032
d. Untuk : 1. Melakukan Penelitian dalam rangka Penulisan Tesis dengan judul:
"Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Rumah Sakit di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Saparua".
2. Lokasi Penelitian : RSUD Saparua
Kabupaten Maluku Tengah
3. Waktu Penelitian : Januari - Maret 2020

Sehubungan dengan maksud tersebut diatas, maka dalam pelaksanaannya, agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mentaati semua ketentuan / peraturan yang berlaku.
b. Melaporkan kepada instansi terkait untuk mendapat petunjuk yang diperlukan.
c. Surat Keterangan ini hanya berlaku bagi kegiatan : Penelitian
d. Tidak menyimpang dari maksud yang diajukan serta tidak keluar dari lokasi Penelitian
e. Memperhatikan keamanan dan ketertiban umum selama pelaksanaan kegiatan berlangsung.
f. Mempertahankan dan mentaati budaya dan adat istiadat setempat.
g. Menyampaikan 1 (satu) Eksemplar laporan hasil penelitian kepada Bupati Maluku Tengah Cq. Ka. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Maluku Tengah.
h. Apabila terdapat penyimpangan/pelanggaran dari ketentuan tersebut maka Surat Keterangan Penelitian (SKP) ini akan dicabut.

Demikian Surat Keterangan Penelitian (SKP) ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Masohi, 23 Januari 2020
Kepala Badan,

Drs. H. M. FATTIMURA, M.AP
Pemimpin Utama Muda
NIP. 19620513 199703 1 003