



LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Saya Irene Tokan mahasiswi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores sedang melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENDE”**. Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian dan jawaban Anda akan sangat bermanfaat bagi penelitian ini. Oleh karena itu saya mengharapkan kesediaan Anda untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, atas bantuan dan kesediaan Anda, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian

Pada pertanyaan di bawah ini, bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia:

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - Perempuan
3. Umur Anda saat ini:
 - a. 17-20 tahun
 - 31-40 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - 40 tahun keatas
4. Pendidikan:
 - a. SD
 - d. DIPLOMA
 - b. SMP
 -
 - c. SMA
 -
5. Pekerjaan:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - d. Wiraswasta
 - b. PNS
 - NI/POLRI
 - c. Pegawai Swasta
 - f. Tidak sekolah
6. Lama dirawat inap:
 - a. 1-2 hari
 - b. 3-6 hari
 - c. 7-14 hari

Keterangan:

SP= Sangat puas

P= Puas

N = Netral

KP= Kurang puas

TP= Tidak puas

Variabel Pelayanan (X1)

| No | PERNYATAAN | ALTERNATIF JAWABAN | | | | |
|----|---|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | SP (5) | P (4) | N (3) | KP (2) | TP (1) |
| 1. | Tenaga medis memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai yang dijanjikan | | | | | |
| 2. | Pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di RSUD Ende dilakukan dengan cepat | | | | | |
| 3. | Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan dijalankan dengan tepat | | | | | |
| | Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 1. | Tenaga medis memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien | | | | | |
| 2. | Tenaga medis bersikap sopan dengan pasien | | | | | |
| 3. | Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien | | | | | |
| | Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan | | | | | |
| 1. | Fasilitas fisik, perlengkapan tenaga medis dan sarana komunikasi | | | | | |
| 2. | Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan para pasien | | | | | |
| 3. | Kemampuan para petugas medis untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan dengan baik | | | | | |

Variabel Fasilitas (X2)

| No | PERNYATAAN | ALTERNATIF JAWABAN | | | | |
|----|--|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | SP (5) | P (4) | N (3) | KP (2) | TP (1) |
| | Kengkapan peralatan medis | | | | | |
| 1. | Peralatan yang digunakan terlihat canggih | | | | | |
| 2. | Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap | | | | | |
| 3. | Kelengkapan alat medis sesuai kebutuhan pasien | | | | | |
| | Tersedianya fasilitas di ruangan | | | | | |
| 1. | Tersedianya kursi yang kuat dan baik | | | | | |
| 2. | Tersedianya meja yang bagus | | | | | |
| 3. | Tempat tidur yang disediakan siap dipakai | | | | | |
| | Kebersihan dan kerapian ruangan | | | | | |
| 1. | Ruangan rawat inap bersih | | | | | |
| 2. | Ruangan rawat inap tertata rapi | | | | | |
| 3. | Toilet yang disediakan bersih | | | | | |

Variabel Disiplin (X3)

| No | PERNYATAAN | ALTERNATIF JAWABAN | | | | |
|----|---|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | SP (5) | P (4) | N (3) | KP (2) | TP (1) |
| | Kehadiran | | | | | |
| 1. | Petugas medis datang tidak terlambat dan pulang tepat waktu yang sudah ditentukan | | | | | |
| 2. | Petugas medis mengisi kartu hadir saat datang dan sebelum pulang | | | | | |
| 3. | Petugas medis wajib meminta izin atau memberitahu sehari atau sebelumnya bila ada keperluan pribadi | | | | | |
| | Ketaatan pada peraturan kerja | | | | | |
| 1. | Petugas medis memakai seragam dan atribut sesuai ketentuan | | | | | |
| 2. | Petugas medis mentaati peraturan sesuai dengan prosedur kerja | | | | | |
| 3. | Petugas medis tidak lalai dalam bekerja | | | | | |
| | Tingkat kewaspadaan tinggi | | | | | |
| 1. | Meningkatkan keamanan obat dengan kewaspadaan tinggi | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 2. | Mengutamakan keselamatan pasien | | | | | |
| 3. | Mengidentifikasi pasien dengan benar | | | | | |
| | Bekerja etis | | | | | |
| 1. | Petugas medis memberikan pelayanan yang baik kepada pasien | | | | | |
| 2. | Petugas medis sopan dan ramah kepada pasien | | | | | |
| 3. | Petugas medis selalu tertib | | | | | |

Variabel Kepuasan pasien (Y)

| No | PERNYATAAN | ALTERNATIF JAWABAN | | | | |
|----|---|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | SP (5) | P (4) | N (3) | KP (2) | TP (1) |
| | Kinerja tenaga dokter | | | | | |
| 1. | Dokter melakukan pelayanan sesuai protap dan standar mutu | | | | | |
| 2. | Dokter memiliki izin praktek yang sah | | | | | |
| 3. | Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan yang baik | | | | | |
| | Kinerja tenaga perawat | | | | | |
| 1. | Ketepatan waktu dalam melayani pasien | | | | | |
| 2. | Kepuasan pasien terhadap pelayanan | | | | | |
| 3. | Memiliki antusias yang tinggi dalam pelayanan | | | | | |
| | Sistem administrasi | | | | | |
| 1. | Pengurusan administrasi tidak berbelit-belit | | | | | |
| 2. | Kepuasan pasien terhadap staf administrasi | | | | | |
| 3. | Pelayanan sesuai dengan protap yang standar | | | | | |
| | Rekam medis | | | | | |
| 1. | Petugas rekam medis selalu berpenampilan rapi | | | | | |
| 2. | Petugas rekam medis cepat dalam mengurus berkas rekam medis | | | | | |
| 3. | Petugas rekam medis cepat dalam menangani pasien | | | | | |

KUESIONER PENELITIAN

Saya Irene Tokan mahasiswi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores sedang melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENDE". Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian dan jawaban Anda akan sangat bermanfaat bagi penelitian ini. Oleh karena itu saya mengharapkan kesediaan Anda untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, atas bantuan dan kesediaan Anda, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian

Pada pertanyaan di bawah ini, bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia:

1. Nama: *Yohanes Soka Slowan Bondu*
2. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur Anda saat ini:
 - a. 17-20 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 40 tahun keatas
4. Pendidikan:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. DIPLOMA
 - d.S1
5. Pekerjaan:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. TNI/POLRI
 - f. Tidak sekolah
6. Lama dirawat inap:
 - a. 1-2 hari
 - b. 3-6 hari
 - c. 7-14 hari

Keterangan:

SP= Sangat puas
P= Puas
N = Netral
KP= Kurang puas
TP= Tidak puas

Variabel Pelayanan (X1)

| No | PERNYATAAN | ALTERNATIF JAWABAN | | | | |
|----|---|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | SP (5) | P (4) | N (3) | KP (2) | TP (1) |
| | Ketepatan waktu pelayanan | | | | | |
| 1. | Tenaga medis memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai yang dijanjikan | | ✓ | | | |
| 2. | Pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di RSUD Ende dilakukan dengan cepat | | | | ✓ | |
| 3. | Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan dijalankan dengan tepat | | | | ✓ | |
| | Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 1. | Tenaga medis memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien | | | ✓ | | |
| 2. | Tenaga medis bersikap sopan dengan pasien | | ✓ | | | |
| 3. | Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien | | ✓ | | | |
| | Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan | | | | | |
| 1. | Fasilitas fisik, perlengkapan tenaga medis dan sarana komunikasi | | | | ✓ | |
| 2. | Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan para pasien | | ✓ | | | |
| 3. | Kemampuan para petugas medis untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan dengan baik | | ✓ | | | |

Variabel Fasilitas (X2)

| No | PERNYATAAN | ALTERNATIF JAWABAN | | | | |
|----|--|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | SP (5) | P (4) | N (3) | KP (2) | TP (1) |
| | Kengkapan peralatan medis | | | | | |
| 1. | Peralatan yang digunakan terlihat canggih | | | | ✓ | |
| 2. | Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap | | | | ✓ | |
| 3. | Kelengkapan alat medis sesuai kebutuhan pasien | | | ✓ | | |
| | Tersedianya fasilitas di ruangan | | | | | |
| 1. | Tersedianya kursi yang kuat dan baik | | ✓ | | | |
| 2. | Tersedianya meja yang bagus | | ✓ | | | |
| 3. | Tempat tidur yang disediakan siap dipakai | | ✓ | | | |
| | Kebersihan dan kerapian ruangan | | | | | |
| 1. | Ruangan rawat inap bersih | | ✓ | | | |
| 2. | Ruangan rawat inap tertata rapi | | ✓ | | | |
| 3. | Toilet yang disediakan bersih | | ✓ | | | |

Variabel Disiplin (X3)

| No | PERNYATAAN | ALTERNATIF JAWABAN | | | | |
|----|---|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | SP (5) | P (4) | N (3) | KP (2) | TP (1) |
| | Kehadiran | | | | | |
| 1. | Petugas medis datang tidak terlambat dan pulang tepat waktu yang sudah ditentukan | | | ✓ | | |
| 2. | Petugas medis mengisi kartu hadir saat datang dan sebelum pulang | | | ✓ | | |
| 3. | Petugas medis wajib meminta izin atau memberitahu sehari atau sebelumnya bila ada keperluan pribadi | | | ✓ | | |
| | Ketaatan pada peraturan kerja | | | | | |
| 1. | Petugas medis memakai seragam dan atribut sesuai ketentuan | | ✓ | | | |
| 2. | Petugas medis mentaati peraturan sesuai dengan prosedur kerja | | | ✓ | | |
| 3. | Petugas medis tidak lalai dalam bekerja | | | ✓ | | |
| | Tingkat kewaspadaan tinggi | | | | | |
| 1. | Meningkatkan keamanan obat dengan kewaspadaan tinggi | | ✓ | | | |
| 2. | Mengutamakan keselamatan pasien | | ✓ | | | |
| 3. | Mengidentifikasi pasien dengan benar | | ✓ | | | |
| | Bekerja etis | | | | | |
| 1. | Petugas medis memberikan pelayanan yang baik kepada pasien | | ✓ | | | |

| | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|
| 2. | Petugas medis sopan dan ramah kepada pasien | ✓ | | | | |
| 3. | Petugas medis selalu tertib | ✓ | | | | |

Variabel Kepuasan pasien (Y)

| No | PERNYATAAN | ALTERNATIF JAWABAN | | | | |
|----|---|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | SP (5) | P (4) | N (3) | KP (2) | TP (1) |
| | Kinerja tenaga dokter | | | | | |
| 1. | Dokter melakukan pelayanan sesuai protap dan standar mutu | | | ✓ | | |
| 2. | Dokter memiliki izin praktek yang sah | | ✓ | | | |
| 3. | Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan yang baik | | ✓ | | | |
| | Kinerja tenaga perawat | | | | | |
| 1. | Ketepatan waktu dalam melayan ipasien | | | | ✓ | |
| 2. | Kepuasan pasien terhadap pelayanan | | ✓ | | | |
| 3. | Memiliki antusias yang tinggi dalam pelayanan | | ✓ | | | |
| | Sistem administrasi | | | | | |
| 1. | Pengurusan administrasi tidak berbelit-belit | | | | ✓ | |
| 2. | Kepuasan pasien terhadap staf administrasi | | | | ✓ | |
| 3. | Pelayanan sesuai dengan protap yang standar | | | ✓ | | |
| | Rekam medis | | | | | |
| 1. | Petugas rekam medis selalu berpenampilan rapi | | ✓ | | | |
| 2. | Perugas rekam medis cepat dalam mengurus berkas rekam medis | | ✓ | | | |
| 3. | Petugas rekam medis cepat dalam menangani pasien | | ✓ | | | |

| RESPONDEN | JENIS KELAMIN | UMUR | PENDIDIKAN | PEKERJAAN | LAMA RAWAT INAP |
|-----------|---------------|------|------------|-----------|-----------------|
| 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 9 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 12 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 14 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 18 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 19 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 20 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 21 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 |
| 22 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 25 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 26 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 |
| 27 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 |
| 28 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 29 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 30 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 |
| 31 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| 32 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 |
| 33 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 34 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 35 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 36 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 37 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 |
| 38 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 40 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 41 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 |
| 42 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| 43 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 44 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 45 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 46 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 47 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 48 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 49 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 51 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 |
| 52 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 53 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 54 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 55 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 56 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 57 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 58 | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 59 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 61 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 63 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 64 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 65 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 66 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 67 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 68 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 69 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 70 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 71 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 72 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 73 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 75 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 77 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 78 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 79 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 80 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 81 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 82 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 83 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 84 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 85 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 86 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 87 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 |
| 88 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 89 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 90 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 91 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 92 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 93 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 94 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 95 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 |
| 96 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 |
| 97 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 |

UJIAN KLASIK

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|--------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 97 |
| Normal Parameters(a,b) | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 4,61363626 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,084 |
| | Positive | ,084 |
| | Negative | -,048 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,824 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,505 |

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

UJI MULTIKOLINEARITAS

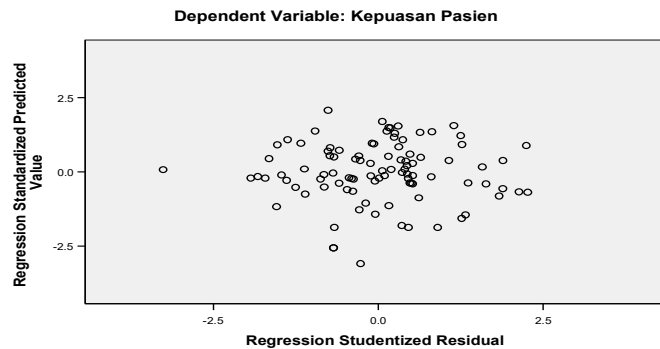
Coefficients(a)

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | ,875 | 2,872 | | ,305 | ,761 | | |
| | Pelayanan | ,443 | ,119 | ,326 | 3,733 | ,000 | ,409 | 2,445 |
| | Fasilitas | ,286 | ,107 | ,218 | 2,680 | ,009 | ,472 | 2,118 |
| | Disiplin | ,420 | ,094 | ,395 | 4,488 | ,000 | ,403 | 2,480 |

a Dependent Variable: Kepuasan Pasien

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot



UJIAN RELIABILITAS

PELAYANAN

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,860 | 9 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1.1 | 28,78 | 33,088 | ,541 | ,849 |
| X1.2 | 29,25 | 29,751 | ,672 | ,836 |
| X1.3 | 29,08 | 32,910 | ,561 | ,847 |
| X1.4 | 28,96 | 31,123 | ,595 | ,844 |
| X1.5 | 28,87 | 32,451 | ,587 | ,845 |
| X1.6 | 28,96 | 31,311 | ,679 | ,836 |
| X1.7 | 29,02 | 31,854 | ,557 | ,848 |
| X1.8 | 28,98 | 32,708 | ,495 | ,854 |
| X1.9 | 28,89 | 32,227 | ,597 | ,844 |

FASILITAS

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,879 | 9 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X2.1 | 28,77 | 34,802 | ,612 | ,866 |
| X2.2 | 28,65 | 33,084 | ,739 | ,855 |
| X2.3 | 28,61 | 35,637 | ,562 | ,871 |
| X2.4 | 28,42 | 33,684 | ,601 | ,868 |
| X2.5 | 28,52 | 34,252 | ,610 | ,867 |
| X2.6 | 28,33 | 34,890 | ,594 | ,868 |
| X2.7 | 28,46 | 34,668 | ,535 | ,873 |
| X2.8 | 28,45 | 33,542 | ,687 | ,860 |
| X2.9 | 29,10 | 32,198 | ,672 | ,861 |

DISIPLIN

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,901 | 12 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X3.1 | 41,64 | 54,171 | ,592 | ,895 |
| X3.2 | 41,37 | 58,923 | ,392 | ,904 |
| X3.3 | 41,43 | 56,436 | ,607 | ,894 |
| X3.4 | 41,05 | 56,237 | ,635 | ,893 |
| X3.5 | 41,34 | 55,268 | ,638 | ,893 |
| X3.6 | 41,70 | 54,295 | ,640 | ,892 |
| X3.7 | 41,32 | 54,886 | ,656 | ,892 |
| X3.8 | 41,20 | 55,076 | ,641 | ,892 |
| X3.9 | 41,53 | 51,981 | ,728 | ,888 |
| X3.10 | 41,57 | 53,456 | ,651 | ,892 |
| X3.11 | 41,35 | 54,876 | ,622 | ,893 |
| X3.12 | 41,43 | 54,206 | ,670 | ,891 |

KEPUASAN PASIEN

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,907 | 12 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Y1.1 | 39,52 | 63,294 | ,577 | ,902 |
| Y1.2 | 39,33 | 65,682 | ,472 | ,906 |
| Y1.3 | 39,42 | 63,601 | ,611 | ,900 |
| Y1.4 | 40,07 | 61,234 | ,703 | ,896 |
| Y1.5 | 40,00 | 59,938 | ,740 | ,894 |
| Y1.6 | 39,93 | 62,818 | ,653 | ,898 |
| Y1.7 | 40,41 | 60,766 | ,604 | ,901 |
| Y1.8 | 40,21 | 62,374 | ,595 | ,901 |
| Y1.9 | 40,02 | 62,541 | ,671 | ,898 |
| Y1.10 | 39,62 | 62,655 | ,619 | ,900 |
| Y1.11 | 39,92 | 60,389 | ,745 | ,894 |
| Y1.12 | 40,00 | 60,667 | ,643 | ,899 |

UJI VALIDITAS PELAYANAN

Correlations

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1 |
|------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | ,548(**) | ,464(**) | ,339(**) | ,285(**) | ,406(**) | ,340(**) | ,270(**) | ,357(**) | ,641(**) |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,001 | ,005 | ,000 | ,001 | ,007 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.2 | Pearson Correlation | ,548(**) | 1 | ,590(**) | ,498(**) | ,421(**) | ,491(**) | ,427(**) | ,289(**) | ,430(**) | ,767(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.3 | Pearson Correlation | ,464(**) | ,590(**) | 1 | ,406(**) | ,288(**) | ,322(**) | ,370(**) | ,313(**) | ,342(**) | ,657(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,004 | ,001 | ,000 | ,002 | ,001 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.4 | Pearson Correlation | ,339(**) | ,498(**) | ,406(**) | 1 | ,627(**) | ,530(**) | ,291(**) | ,302(**) | ,309(**) | ,702(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,004 | ,003 | ,002 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.5 | Pearson Correlation | ,285(**) | ,421(**) | ,288(**) | ,627(**) | 1 | ,665(**) | ,246(*) | ,336(**) | ,367(**) | ,681(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,005 | ,000 | ,004 | ,000 | | ,000 | ,015 | ,001 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.6 | Pearson Correlation | ,406(**) | ,491(**) | ,322(**) | ,530(**) | ,665(**) | 1 | ,399(**) | ,403(**) | ,493(**) | ,758(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.7 | Pearson Correlation | ,340(**) | ,427(**) | ,370(**) | ,291(**) | ,246(*) | ,399(**) | 1 | ,460(**) | ,576(**) | ,669(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,000 | ,004 | ,015 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.8 | Pearson Correlation | ,270(**) | ,289(**) | ,313(**) | ,302(**) | ,336(**) | ,403(**) | ,460(**) | 1 | ,425(**) | ,615(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,007 | ,004 | ,002 | ,003 | ,001 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1.9 | Pearson Correlation | ,357(**) | ,430(**) | ,342(**) | ,309(**) | ,367(**) | ,493(**) | ,576(**) | ,425(**) | 1 | ,691(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,001 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X1 | Pearson Correlation | ,641(**) | ,767(**) | ,657(**) | ,702(**) | ,681(**) | ,758(**) | ,669(**) | ,615(**) | ,691(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS FASILITAS

Correlations

| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2 |
|------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | ,697(**) | ,428(**) | ,433(**) | ,398(**) | ,339(**) | ,254(*) | ,365(**) | ,601(**) | ,699(**) |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,012 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.2 | Pearson Correlation | ,697(**) | 1 | ,550(**) | ,538(**) | ,557(**) | ,499(**) | ,306(**) | ,467(**) | ,583(**) | ,804(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.3 | Pearson Correlation | ,428(**) | ,550(**) | 1 | ,295(**) | ,297(**) | ,290(**) | ,426(**) | ,516(**) | ,461(**) | ,653(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,003 | ,003 | ,004 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.4 | Pearson Correlation | ,433(**) | ,538(**) | ,295(**) | 1 | ,700(**) | ,459(**) | ,301(**) | ,351(**) | ,395(**) | ,702(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,003 | | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.5 | Pearson Correlation | ,398(**) | ,557(**) | ,297(**) | ,700(**) | 1 | ,534(**) | ,222(*) | ,332(**) | ,459(**) | ,703(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | | ,000 | ,029 | ,001 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.6 | Pearson Correlation | ,339(**) | ,499(**) | ,290(**) | ,459(**) | ,534(**) | 1 | ,413(**) | ,507(**) | ,382(**) | ,685(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,004 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.7 | Pearson Correlation | ,254(*) | ,306(**) | ,426(**) | ,301(**) | ,222(*) | ,413(**) | 1 | ,801(**) | ,409(**) | ,647(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,012 | ,002 | ,000 | ,003 | ,029 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.8 | Pearson Correlation | ,365(**) | ,467(**) | ,516(**) | ,351(**) | ,332(**) | ,507(**) | ,801(**) | 1 | ,558(**) | ,764(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2.9 | Pearson Correlation | ,601(**) | ,583(**) | ,461(**) | ,395(**) | ,459(**) | ,382(**) | ,409(**) | ,558(**) | 1 | ,764(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| X2 | Pearson Correlation | ,699(**) | ,804(**) | ,653(**) | ,702(**) | ,703(**) | ,685(**) | ,647(**) | ,764(**) | ,764(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |

| | | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 | X3.7 | X3.8 | X3.9 | X3.10 | X3.11 | X3.12 | X3 |
|------|---------------------|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| X3.1 | Pearson Correlation | 1 | ,446(**) | ,378(**) | ,351(**) | ,380(**) | ,428(**) | ,516(**) | ,328(**) | ,459(**) | ,465(**) | ,343(**) | ,451(**) | ,676(**) |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS DISIPLIN

Correlations

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS KEPUASAN PASIEN

Correlations

| | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1.5 | Y1.6 | Y1.7 | Y1.8 | Y1.9 | Y1.10 | Y1.11 | Y1.12 | Y1 |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Y1.1 Pearson Correlation | 1 | ,532(**) | ,600(**) | ,447(**) | ,304(* *) | ,249(*) | ,214(*) | ,337(**) | ,337(**) | ,602(**) | ,493(**) | ,463(**) | ,652(**) |
| Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,014 | ,035 | ,001 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.2 Pearson Correlation | ,532(**) | 1 | ,771(**) | ,428(**) | ,369(* *) | ,247(*) | ,114 | ,115 | ,253(*) | ,468(**) | ,347(**) | ,195 | ,552(**) |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,015 | ,266 | ,263 | ,012 | ,000 | ,001 | ,056 | ,000 |
| N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.3 Pearson Correlation | ,600(**) | ,771(**) | 1 | ,598(**) | ,526(* *) | ,390(**) | ,177 | ,184 | ,288(**) | ,526(**) | ,475(**) | ,325(**) | ,675(**) |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,084 | ,071 | ,004 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.4 Pearson Correlation | ,447(**) | ,428(**) | ,598(**) | 1 | ,672(* *) | ,583(**) | ,458(**) | ,385(**) | ,524(**) | ,427(**) | ,475(**) | ,451(**) | ,760(**) |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.5 Pearson Correlation | ,304(**) | ,369(**) | ,526(**) | ,672(**) | 1 | ,674(**) | ,549(**) | ,483(**) | ,521(**) | ,440(**) | ,588(**) | ,540(**) | ,794(**) |
| Sig. (2-tailed) | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.6 Pearson Correlation | ,249(*) | ,247(*) | ,390(**) | ,583(**) | ,674(* *) | 1 | ,568(**) | ,490(**) | ,511(**) | ,312(**) | ,555(**) | ,429(**) | ,713(**) |
| Sig. (2-tailed) | ,014 | ,015 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|----------|----------|----------|----------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.7 | Pearson Correlation | ,214(*) | ,114 | ,177 | ,458(**) | ,549(*) | ,568(**) | 1 | ,682(**) | ,573(**) | ,362(**) | ,532(**) | ,432(**) | ,688(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,035 | ,266 | ,084 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.8 | Pearson Correlation | ,337(**) | ,115 | ,184 | ,385(**) | ,483(*) | ,490(**) | ,682(**) | 1 | ,537(**) | ,304(**) | ,519(**) | ,516(**) | ,672(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,263 | ,071 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.9 | Pearson Correlation | ,337(**) | ,253(*) | ,288(**) | ,524(**) | ,521(*) | ,511(**) | ,573(**) | ,537(**) | 1 | ,445(**) | ,578(**) | ,560(**) | ,729(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,012 | ,004 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.10 | Pearson Correlation | ,602(**) | ,468(**) | ,526(**) | ,427(**) | ,440(*) | ,312(**) | ,362(**) | ,304(**) | ,445(**) | 1 | ,520(**) | ,442(**) | ,688(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,002 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.11 | Pearson Correlation | ,493(**) | ,347(**) | ,475(**) | ,475(**) | ,588(*) | ,555(**) | ,532(**) | ,519(**) | ,578(**) | ,520(**) | 1 | ,608(**) | ,796(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1.12 | Pearson Correlation | ,463(**) | ,195 | ,325(**) | ,451(**) | ,540(*) | ,429(**) | ,432(**) | ,516(**) | ,560(**) | ,442(**) | ,608(**) | 1 | ,718(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,056 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |
| Y1 | Pearson Correlation | ,652(**) | ,552(**) | ,675(**) | ,760(**) | ,794(*) | ,713(**) | ,688(**) | ,672(**) | ,729(**) | ,688(**) | ,796(**) | ,718(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 | 97 |

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI

TERAKREDITASI BAN-PT

No. 1710/SK/BAN-PT/Akred /S/VIII/2016, 26 Agustus 2016 (Prodi S1 Manajemen)
No. 1562/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII /2016, 11 Agustus 2016 (Prodi Ekon. Pembangunan)
No. 028/SK/BAN-PT/Akred/ S/X/2016, 02 September 2016 (Prodi S1- Akuntansi)
Kampus I Jl. Sam Ratulangi, No.XX, Kelurahan Paupire, Kecamatan Ende Tengah
Kabupaten Ende- Flores NTT kode Pos 86318, Telp.(0381) 21536

Nomor : 293/115/F5/31/N/VIII/2020 25 Agustus 2020
Lampiran : 1 (satu) Proposal
Perihal : Izin Untuk Mengadakan Penelitian

Kepada Yang Terhormat

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende

Di - Ende

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende, para mahasiswa diwajibkan menyusun Skripsi dari bidangnya masing-masing.

Untuk itu kami mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak agar dapat mengijinkan mahasiswa kami tersebut di bawah ini :

Nama : IRENE TOKAN

Nim : 2016410484

Prog.Studi : MANAJEMEN

Untuk mengadakan penelitian guna mendapatkan data-data yang diperlukan dalam rangka penulisan tugas akhir dengan Judul penelitian "Analsis Pengaruh Kepuasan Pasien Intalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende".

Kerahasiaan data akan dipegang teguh dan hanya khusus digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.



Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc.
NIDN. 0826037001

Tembusan :

1. Direktur RSUD Ende
2. Ketua Program Studi MANAJEMEN FE Univ. Flores;
3. Mahasiswa Ybs.



**PEMERINTAH KABUPATEN ENDE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Kesehatan No. 02 - Telp (0381) 2500205 - email: dpmptspkabende@gmail.com
Ende - Provinsi Nusa Tenggara Timur

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR: DPMPTSP.570 / SKP/ 377/VIII/ 2020

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri sebagaimana telah diubah Dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Tata kerja Kementerian Dalam Negeri;
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ende Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah;
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Ende Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ende;
 8. Pengalihan penerbitan dokumen perizinan berpusat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: BU.503/DPMPTSP. 094/431/IX/2018.

Menimbang : Surat Dari Dekan Fakultas Ekonomi Uniflor Ende.
Nomor : 293/115/51/F5/VIII/2020 Perihal Permohon Ijin Mengadakan Penelitian

Dengan ini memberikan Ijin Penelitian dan Pengambilan Data kepada:

Nama : Irene Tokan.
Alamat : Jl. Woloare B RT/RW.05/03 Kel.Roworena
Kecamatan Ende Utara
Pekerjaan : Mahasiswa
Nim : 2016410484
Jurusan/Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Lembaga : Universitas Flores
Kebangsaan : Indonesia
Judul : **Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende.**

Bidang Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Ende

Lokasi Penelitian : RSUD Kab. Ende
Waktu Penelitian : 01 September 2020 s/d 14 September 2020
Status Penelitian : Baru
Anggota Tim Penelitian : Orang

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu wajib melaporkan maksud dan tujuan kepada unit kerja terkait, Camat, Lurah dan Kepala Desa Setempat;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokasi penelitian;

3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
4. Peneliti wajib melaporkan Hasil Penelitian kepada Bupati Ende cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende;
5. Berbuat positif tidak melakukan hal-hal yang mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat;
6. Surat ijin penelitian ini dapat dibatalkan apabila pemohon tidak melakukan ketentuan yang berlaku.

Demikian Surat Ijin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Ende
Pada Tanggal : 31 Agustus 2020

An. Bupati Ende
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Ende.



KANISIUS POTO, SH, M.AP

Pembina Utama Muda
NIP. 19661020 198603 1 004

Tembusan: Disampaikan kepada:

1. Yth. Bupati Ende di Ende (sebagai laporan);
2. Yth. Kepala Kesbangpolinmas Kabupaten Ende di Ende;
3. Yth. Pimpinan RSUD Ende di Ende;
4. Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Uniflor Ende ;



PEMERINTAH KABUPATEN ENDE
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENDE

Jl. Prof. Dr. W. Z. Yohanes ☎IGD : (0381) 21031 – Kantor/Fax: (0381) 2627100
Layanan Pengaduan/smscenter :0811 3820 112- email : rsud.ende@gmail.com - Web: www.blud-rsudende.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 636-a/TU.01/UP/IX/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Y. Natalia J. E. Balu, S.Si.Apt.
NIP : 19770101 200212 2 011
Pangkat / Golongan : Pembina- IV/a
Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan
Unit Kerja : Rumah Sakit Umum Daerah Ende

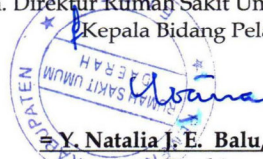
Menerangkan bahwa :

Nama : Irene Tokan
NIM : 2016410484
Program Studi : Manajemen
Lembaga : Universitas Flores - Ende

Benar - benar telah melaksanakan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Intalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Darrah Ende " sejak tanggal 7 September s/d 14 September 2020. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ende, 15 September 2020

An. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ende
Kepala Bidang Pelayanan


Y. Natalia J. E. Balu, S.Si.Apt.=
Pembina
NIP. 19770101 200212 2 011



**PEMERINTAH KABUPATEN ENDE
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Kesehatan No. 02 - Telp (0381) 2500205 - email: dpmpstpkabende@gmail.com
Ende - Provinsi Nusa Tenggara Timur

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR: DPMPSTP.570 / SKSP.266 / IX / 2020

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kanisius Poto, SH, M.AP
NIP : 19661020 198603 1 004
Pangkat/Golongan : Pembina Utama Muda
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Ende

Dengan ini menerangkan bahwa:

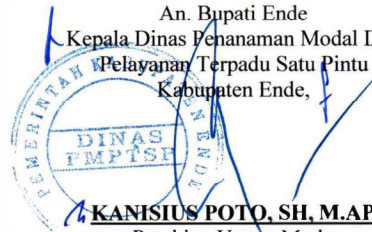
Nama : Irene Tokan
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 2016410484
Jurusan/Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Lembaga : Universitas Flores
Lokasi Penelitian : RSUD Ende
Waktu Penelitian : 7 September 2020 s/d 14 September 2020
Dasar Surat : Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Direktur RSUD Ende,
Nomor: 636.a/TU.01/UP/IX/2020, tanggal 15 September 2020
Judul Penelitian : **"Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Intalasi Rawat Inap Pada
Rumah Sakit Umum Daerah Ende."**

Telah selesai melaksanakan penelitian sesuai dengan Surat Keterangan Penelitian yang telah diberikan.

Demikian Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di: Ende
Pada Tanggal : 17 September 2020


An. Bupati Ende
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Ende,



KANISIUS POTO, SH, M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19661020 198603 1 004

Tembusan: Disampaikan kepada:

1. Yth. Bupati Ende di Ende.
2. Yth. Kepala Kesbangpolinmas Kab. Ende di Ende;
3. Yth. Direktur RSUD Ende di Ende;
4. Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores di Ende.

| | | |
|---|---|--|
|  | PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS FLORES DOKUMEN LEVEL STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP) | No Dok: SOP LP2M -0 7 SOP-UPM/31/002/2018 |
| | | Revisi : |
| JUDUL | SURAT KETERANGAN DETEKSI PLAGIASI | Tanggal Dikeluarkan: 1 Maret 2021 |
| AREA | FAKULTAS | Halaman: 5 |

SURAT KETERANGAN DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Ketua Gugus Penjamin Mutu Fakultas Ekonomi menyatakan bahwa Skripsi:

N a m a Mahasiswa : Irene Tokan
NIM : 2016410484
Judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Pada Rumah sakit Umum Daerah Ende
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Telah dideteksi tingkat plagiasinya 4%, dan dinyatakan disetujui/ tidak disetujui sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Flores (rincian hasil terlampir).

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya


Ende, 1 Maret 2021
Ketua
Gabriel Tanusi, SE., M.Si
NIDN. 0827067101

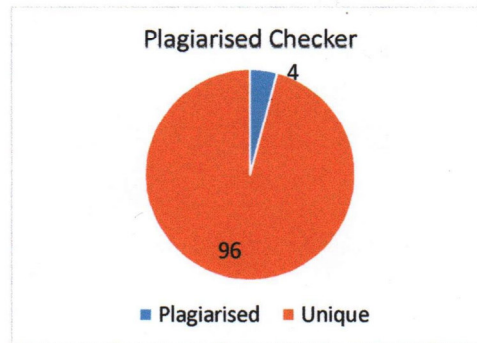
- Tembusan:
1. Ketua Program Studi Manajemen
 2. Pembimbing skripsi.

Kodecek: YL/121/27/21.IT

Plagiarism Checker Report

| Part | Plagiarised | Unique | Not Identified |
|-----------------------|-------------|-----------|----------------|
| Abstrak | 25 | 75 | 0 |
| Bab 1 | 0 | 100 | 0 |
| Bab 2 | 0 | 100 | 0 |
| Bab 3 | 0 | 100 | 0 |
| Bab 4 | 0 | 100 | 0 |
| Bab 5 | 0 | 100 | 0 |
| Total Plagiasi | 4 | 96 | 0 |

Grafik Persentase Plagiasi



Ende, 27 Februari 2021
 Kepala Bidang Klinik Riset



Santy Permata Sari, S.AB., MM.
 NIDN: 0829069001

© Copyright RCBC Fakultas Ekonomi - Universitas Flores 2021



Plagiarism Checker
OSX Versoin : Version 10.15.6 (Build 19G2021)
Device Type : MacBook Air yulius
Build Versoin : 3.1.9
 This information will help us to find your issue.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI
PRODI MANAJEMEN
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : IRENE TOKAN
2. NIM : 2016410484
3. Bidang Kajian Skripsi :
4. Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende
5. Tanggal Pengajuan Skripsi :
6. Nama Pembimbing : 1. Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
2. Lambertus Langga, SE.,M.Sc
7. Keterangan Konsultasi :

| NO | TANGGAL KONSULTASI | KETERANGAN | PARAF | |
|-----|--------------------|---------------------------------------|--------------|---------------|
| | | | PEMBIMBING I | PEMBIMBING II |
| 1. | 02 - 11 - 2020 | Konsul bab I | | |
| 2. | 05 - 11 - 2020 | Revisi bab I | | |
| 3. | 09 - 11 - 2020 | Revisi bab I | | |
| 4. | 16 - 11 - 2020 | Konsul bab II | | |
| 5. | 21 - 11 - 2020 | Revisi bab II | | |
| 6. | 26 - 11 - 2020 | Revisi bab II | | |
| 7. | 07 - 12 - 2020 | Konsul bab III | | |
| 8. | 10 - 12 - 2020 | Revisi bab III | | |
| 9. | 17 - 12 - 2020 | Revisi bab III | | |
| 10. | 21 - 12 - 2020 | Revisi bab III | | |
| 11. | 11 - 01 - 2021 | Revisi bab III | | |
| 12. | 15 - 01 - 2021 | Konsul bab IV | | |
| 13. | 19 - 01 - 2021 | Revisi bab IV | | |
| 14. | 21 - 01 - 2021 | Revisi bab IV | | |
| 15. | 22 - 01 - 2021 | Revisi bab IV | | |
| 16. | 25 - 01 - 2021 | Konsul bab V | | |
| 17. | 27 - 01 - 2021 | Revisi bab V | | |
| 18. | 28 - 01 - 2021 | Revisi bab V | | |
| 19. | 29 - 01 - 2021 | Revisi bab V | | |
| 20. | 01 - 02 - 2021 | Acc skripsi bab I, II, III, IV, dan V | | |

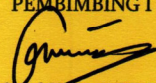
| NO | TANGGAL KONSULTASI | KETERANGAN | PARAF | |
|-----|-----------------------|---|--------------|---------------|
| | | | PEMBIMBING I | PEMBIMBING II |
| 21. | 11-02-2021 | Konsul Bab <u>IV</u> , <u>V</u> | | A |
| 22. | 15-02-2021 | Revisi bab <u>IV</u> , <u>V</u> | | A |
| 23. | ACC | Bab <u>I, II, III</u> , <u>IV, V</u> | | A. |

8. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi

9. Telah dievaluasi dan Diuji dengan Nilai

* Coret yang tidak perlu

PEMBIMBING I



Gabriel Tanusi, SE., M.Si

Nipy : 1980 2006 292

PEMBIMBING II



Lambertus Langga, SE., M.Sc

Nipy : 1980 2000 175



Mengetahui
Ketua Program Studi

LAMBERTUS LANGGA, S.E., M.Sc

NIPY: 1980 2000 175