

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	1
DAFTAR GAMBAR	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR SKEMA	4
DAFTAR GRAFIK	5
DAFTAR SINGKATAN	7
<u>BAB 1</u> PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Bagi Institusi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Bagi Institusi Pendidikan Fisioterapi	Error! Bookmark not defined.
3. Bagi Peneliti	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II</u> KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
2. Low Back Pain	Error! Bookmark not defined.
3. Standar Prosedur Operasional (SPO)	Error! Bookmark not defined.
4. Mutu pelayanan Fisioterapi.....	Error! Bookmark not defined.
5. Hubungan pelaksanaan SPO terhadap mutu pelayanan fisioterapi	Error! Bookmark not defined.
defined.	
B. Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

<u>BAB III</u> METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB IV</u> HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Data.....	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB V</u> PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan.....	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB V</u> KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ruas tulang belakang.....	9
---------------------------------------------	----------



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran atau pengukuran indikator dari variabel.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Sampel Penelitian.....	43
Tabel 4.2 Hasil Pengukuran Variabel Penelitian	45
Tabel 4.3 Hasil Analisis Uji Kolerasi <i>Fisher's Exact Test</i>	51



DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 kerangka berpikir.....	27
Skema 2.2 kerangka konsep.....	28
Skema 3.1 Design penelitian.....	31

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.3 Distribusi Sampel Berdasarkan Nilai Pelaksanaan SPO	46
Grafik 4.4 Distribusi Sampel Berdasarkan Mutu Pelayanan Fisioterapi	47
Grafik 4.5 Distribusi Sampel Berdasarkan Aspek <i>Reability</i>	48
Grafik 4.6 Distribusi Sampel Berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i>	48
Grafik 4.7 Distribusi Sampel Berdasarkan Aspek <i>Assurance</i>	49
Grafik 4.8 Distribusi Sampel Berdasarkan Aspek <i>Emphaty</i>	50
Grafik 4.9 Distribusi Sampel Berdasarkan Aspek <i>Tangibles</i>	50

DAFTAR SINGKATAN

SPO	: Standar Prosedur Operasional
LBP	: <i>Low Back Pain</i>
IFI	: Ikatan Fisioterapi Indonesia
LGS	: Lingkup Gerak Sendi
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
ARACR	: <i>Acceptable Rial of Asseing Control Risk</i>
TER	: <i>Torelable Devitation Rate</i>
ICF	: <i>International Classification of Functional Disability and Health</i>
DEPMENKES	: Departement Menteri Kesehatan
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
MENKES	: Menteri Kesehatan
RS	: Rumah Sakit
PERDOSSI	: Persatuan Dokter Saraf Seluruh Indonesia
RSCM	: Rumah Sakit Pusat Nasional Umum Dr. Cipto Mangunkusumo
CBZ	: Centrale Burgulijke Ziekenhuis
STOVIA	: Sekolah Dokter Jawa
APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

Lampiran 1: Surat Keterangan Penelitian Di RS Siaga Raya



Rumah Sakit SIAGA RAYA



**SURAT KETERANGAN
NOMOR 045/KET/RSSR/DIR/VII/2021**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **dr. ISA AN NAGIB, Sp. OT (K), FICS.**
Jabatan : Direktur RS. Siaga Raya
Alamat : Jl. Siaga Raya Kav 4-8 Pejaten Barat Ps. Minggu
Jakarta Selatan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **NENG TIA ROSMAWATI**
NIM : 20170606020
Tempat pendidikan : Fakultas Fisioterapi Universitas Esa Unggul
Program Studi : Fisioterapi
Judul Skripsi : Hubungan Standar Prosedur Operasional (SPO) terhadap mutu pelayanan fisioterapi pada kasus *Low Back Pain* di Rumah Sakit wilayah DKI Jakarta.

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian skripsi di Rumah Sakit Siaga Raya terhitung tanggal 19 Juli sampai dengan 24 Juli 2021.

Demikian surat keterangan ini, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Jakarta, 30 Juli 2021

Direktur Utama,

dr. Isa An Nagib, Sp. OT (K), FICS

Lampiran 2: Surat Keterangan Penelitian Di RSUD Cengkareng



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENKARENG
DINAS KESEHATAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : Ftr. Eko Wibowo, S.Ft, M.Fis
- b. Jabatan : Penanggung Jawab Unit Rehabilitasi Medik

Dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama/NIM : Neng Tia Rosmawati
- b. Institusi Asal : Universitas Esa Unggul
- c. Fakultas : Fisioterapi
- d. Program Studi : S1 Fisioterapi
- e. Maksud : Menerangkan bahwa atas nama tersebut di atas telah selesai melakukan Penelitian dengan judul " Hubungan pelaksanaan standar prosedur operasional (SPO) terhadap mutu pelayanan fisioterapi pada kasus LBP di RS wilayah DKI Jakarta", di RSUD Cengkareng mulai dari tanggal 26 Juli 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 26 Juli 2021


Ftr. Eko Wibowo, S.Ft, M.Fis



Esa Unggul

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI SAMPEL PENELITIAN

Nama : Sentot Santoso
Usia : 40 tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Karyawan swasta
No Telp : -
Alamat : Pejaten barat

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diberikan penjelasan oleh peneliti tentang tujuan dan tindakan yang saya dapatkan selama proses penelitian. Saya menyatakan bersedia dan setuju untuk menjadi sampel penelitian dan mengikuti setiap proses penelitian sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh peneliti dalam penelitian dengan judul:

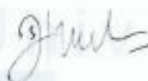
“HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO) TERHADAP MUTU PELAYANAN FISIOTERAPI PADA KASUS LBP DI RS WILAYAH DKI JAKARTA”

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan penuh kesadaran dan sukarela untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Jakarta, Juli 2021

Peneliti

Sampel Penelitian


(.....Heng Tia.....)


(.....Sentot.....)

Tn. P
30
PR

(19)

FORMULIR SPO PADA KASUS LBP DI UNIT FISIOTERAPI

Petunjuk Pengisian

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan ~~atau~~ memberikan tanda (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

T = Terlaksana

TT = Tidak Terlaksana

No	Pernyataan	Terlaksana (T)	Tidak Terlaksana (TT)
1	Petugas fisioterapis memanggil pasien sesuai dengan nomer urutan medik	✓	
2	Petugas fisioterapis mengucapkan salam kepada pasien sesuai dengan norma agama	✓	
3	Petugas fisioterapis mempersiapkan pasien untuk duduk ditempat duduk yang sudah disediakan	✓	
4	Petugas fisioterapis melakukan anamnesis umum kepada pasien dengan menanyakan identitas pasien seperti nama, umur, agama, hobi, pekerjaan, jenis kelamin, alamat.	✓	
5	Petugas fisioterapis melakukan anamnesis khusus kepada pasien dengan menanyakan keluhan utama, riwayat penyakit sekarang, riwayat penyakit terdahulu, riwayat penyakit keluarga dan riwayat pribadi	✓	
6	Petugas fisioterapis melakukan pemeriksaan tanda vital kepada pasien meliputi tekanan darah, denyut nadi, pernafasan dan suhu badan pasien	✓	
7	Petugas fisioterapis melakukan Inspeksi berupa inspeksi statis dan inspeksi dinamis	✓	
8	Petugas fisioterapi melakukan palpasi dengan cara memegang, menekan dan meraba bagian pasien yang mengalami gangguan adakah nyeri tekan, spasme otot atau dapat ditemukan benjolan pada punggung bawah	✓	
9	Petugas fisioterapis melakukan pemeriksaan kognitif, inter dan intra personal kepada pasien	✓	

10	Petugas fisioterapis melakukan pemeriksaan fungsional dan aktivitas lingkungan pasien	✓	
11	Petugas fisioterapis melakukan pemeriksaan khusus berupa tes laseque, tes Patrick dan co-patrick, tes kernig, tes naffziger, tes valsava dan tes gaenselen	✓	
12	Petugas menanyakan penunjang medik kepada pasien apabila diperlukan dapat berupa foto rontgen,CT-Scan, X-ray dan MRI	✓	
13	Petugas melakukan pemeriksaan gerak dasar kepada pasien dapat berupa gerak aktif, gerak pasif dan gerak isometrik melawan tahanan	✓	
14	Petugas fisioterapis melakukan pemeriksaan pengukuran sebelum dilakukan intervensi meliputi LGS dengan menggunakan mid line, pemeriksaan nyeri dengan menggunakan VDS, kekuatan otot dengan menggunakan MMT dan aktifitas fungsiona dengan menggunakan index Oswestry	✓	
15	Petugas fisioterapis menegakkan diagnosa kepada pasien berdasarkan hasil pemeriksaan yang menyatakan hasil dari pernyataan keadaan disfungsi gerak, meliputi kelemahan, limitasi fungsi, kemampuan/ ketidakmampuan atau sindrom individu dan kelompok	✓	
16	Petugas fisioterapis menetapkan rencana penangan fisioterapi pada kasus LBP kepada pasien berupa tujuan jangka pendek, jangka panjang dan prinsip terapi	✓	
17	Petugas fisioterapis memberikan edukasi kepada pasien dalam melakukan aktivitas kesehariannya	✓	
18	Petugas fisioterapi memberikan penjelasan tentang rencana intervensi pada pasien	✓	
19	Petugas memberikan tindakan intervensi fisioterapi modalitas bisa berupa TENS, SWD, MWD, US ataupun IR tergantung dari derajat penyakitnya dan menjelaskan indikasi dan kontraindikasi modalitas yang dipakai kepada pasien	✓	
20	Petugas fisioterapis memberikan intervensi fisioterapi berupa manual exercise pada sendi, otot dan ligament yang bermasalah dengan dosis yang sesuai dari derajat penyakitnya	✓	
21	Petugas fisioterapis memberikan intervensi fisioterapi berupa terapi latihan pada otot-otot sekitar lumbal dan	✓	

Lampiran 5: Karakteristik Sampel

(19)

Lampiran 3: kuesioner persepsi pasien terhadap mutu pelayanan fisioterapi pada kasus LBP di unit fisioterapi

FORMULIR KUESIONER PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN FISIOTERAPI PADA KASUS LBP DI UNIT FISIOTERAPI

Petunjuk Pengisian

Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara, dengan pilihan jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu/sdr peneliti mengucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Patricia Veronika
Umur : 36 th
Jenis Kelamin : Perempuan

1. Pendidikan terakhir (Pilih salah satu jawaban)
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA/SMK
 - d. Diploma
 - Sarjana
2. Sudah berapa kali menggunakan pelayanan di unit fisioterapi di Rumah Sakit Siaga Raya
 - a. 1 kali
 - b. 2 – 3 kali
 - Lebih dari 3 kali

Lampiran 6: kuesioner persepsi pasien terhadap mutu pelayanan fisioterapi

**KUESIONER PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
FISIOTERAPI PADA KASUS LBP MIOGENIK DI UNIT FISIOTERAPI**

Petunjuk Pengisian

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

- S = Setuju
N = Netral
TS = Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Jawaban		
		S	N	TS
Tangibility (Bukti fisik)				
1	Apakah ruang terapi tertata dengan rapih, nyaman dan bersih?	√		
2	Apakah ruang terapi memiliki alat-alat medis yang lengkap?	√		
3	Apakah penampilan terapis bersih dan rapih?	√		
4	Apakah peralatan medis telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai pada saat akan melaksanakan terapi?	√		
5	Apakah fasilitas ruang tunggu sudah memuaskan pasien?	√		

No	Pertanyaan	Jawaban		
		S	N	TS
Realibility (Handal)				
1	Apakah prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit?	√		

2	Apakah terapis memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu?	✓		
3	Apakah terapis memberitahukan tahapan yang ada di fisioterapi?	✓		
4	Apakah terapis memberitahukan diagnosis yang akurat dan mudah dipahami oleh pasien?	✓		
5	Apakah terapis dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pasien?	✓		
6	Apakah terapis dapat memberi penjelasan tentang nyeri punggung bawah kepada pasien?	✓		

No	Pertanyaan	Jawaban		
		S	N	TS
Responsiveness (Tanggap)				
1	Apakah terapis cepat dalam menanggapi keluhan pasien ?	✓		
2	Apakah terapis melakukan tindakan sesuai prosedur?	✓		
3	Apakah terapis selalu menjelaskan setiap penanganannya kepada pasien?	✓		
4	Apakah terapis melakukan tindakan secara cepat dan tepat?	✓		

No	Pertanyaan	Jawaban		
		S	N	TS
Assurance (Jaminan)				
1	Apakah perilaku terapis dapat menimbulkan rasa aman kepada pasien?	✓		
2	Apakah Terapis mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan?	✓		

3	Apakah lingkungan terapi terasa nyaman dan tenang?	✓		
4	Apakah Terapis memiliki sifat cekatan serta dapat menghargai pasien?	✓		
5	Apakah terapis mempunyai catatan medis pasien?	✓		

No	Pertanyaan	Jawaban		
		S	N	TS
Empaty (Perhatian)				
1	Apakah terapis memberi perhatian dan edukasi kepada pasien dan keluarga pasien?		✓	
2	Apakah terapis memberitahukan gerakan yang benar untuk mengurangi nyeri punggung bawah?	✓		
3	Apakah terapis memberitahukan tentang gerakan yang salah yang dapat meningkatkan nyeri punggung bawah?	✓		
4	Apakah terapis bersikap sopan dan ramah?	✓		
5	Apakah fisioterapi memberitahukan tentang nyeri punggung bawah dapat berkurang bila patuh melakukan fisioterapi?	✓		

Lampiran 7: Data Sampel Petugas Fisioterapi

No	Usia	JK	Total X
1	28	1	25
2	64	1	25
3	64	2	19
4	27	2	18
5	30	1	25
6	45	2	25
7	45	1	24
8	30	2	19
9	62	2	24
10	29	2	24
11	62	2	25
12	46	1	24
13	44	2	25
14	46	1	24
15	28	1	25
16	26	1	24
17	52	1	17
18	31	2	25
19	30	2	25
20	33	2	20
21	56	1	25
22	57	1	25
23	35	1	25
24	33	2	19
25	36	1	25
26	28	2	16
27	27	1	25
28	38	1	25
29	38	2	25
30	28	2	25
31	46	1	25
32	44	2	25
33	46	1	23
34	28	2	25
35	26	1	24
36	52	1	25
37	31	1	24
38	30	1	25
39	33	1	25
40	56	2	25
41	57	2	25

Esa Unggul

42	35	1	25
43	33	2	25
44	36	1	24
45	27	2	25
46	27	1	24
47	38	1	25



Universitas
Esa Unggul

Lampiran 8: Data Sampel Pasien LBP

No	Usia	JK	Total Y
1	64	2	73
2	63	2	70
3	54	2	64
4	52	1	59

Esa Unggul

5	51	1	70
6	60	2	72
7	65	1	72
8	32	2	74
9	42	1	67
10	56	1	73
11	33	2	68
12	65	2	75
13	42	2	68
14	34	1	71
15	38	1	74
16	42	1	73
17	38	1	71
18	29	1	69
19	29	2	75
20	36	2	69
21	35	2	75
22	43	1	73
23	65	2	72
24	20	1	72
25	64	2	74
26	64	1	74
27	45	1	68
28	42	2	75
29	27	1	56
30	26	1	59
31	26	1	73
32	59	2	66
33	54	2	75
34	42	2	68
35	45	1	71
36	49	1	74
37	37	1	73
38	42	1	71
39	32	1	67
40	42	2	75
41	34	2	69
42	54	2	75
43	63	1	73
44	29	2	73
45	55	2	75
46	51	1	75
47	62	1	75



Universitas

Lampiran 9: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS Versi 16

Output SPO

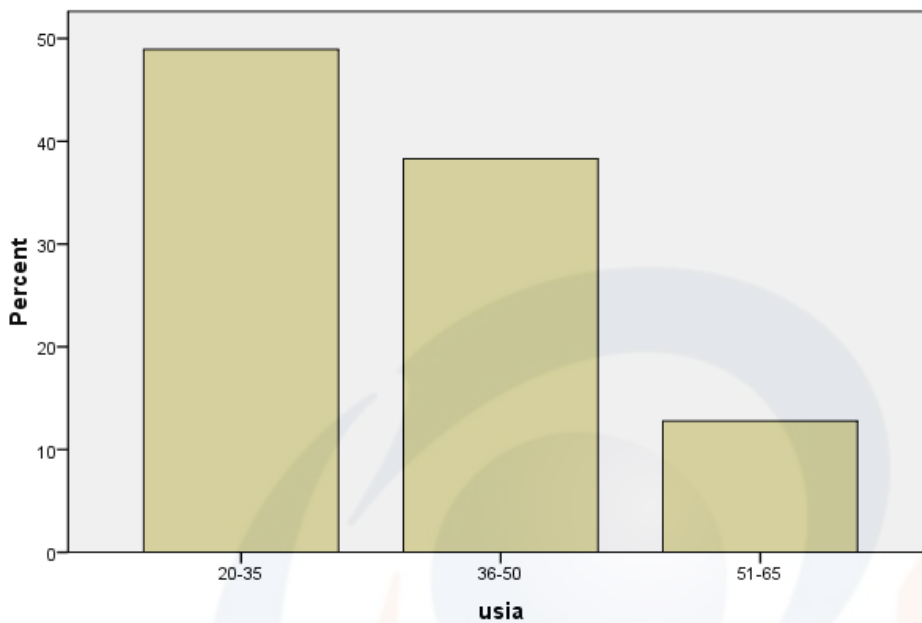
Statistics

		usia	jenis kelamin
N	Valid	47	47
	Missing	0	0
Mean		39.19	1.43
Median		35.00	1.00
Std. Deviation		11.868	.500
Variance		140.854	.250
Minimum		26	1
Maximum		64	2

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-35	23	48.9	48.9	48.9
	36-50	18	38.3	38.3	87.2
	51-65	6	12.8	12.8	100.0
Total		47	100.0	100.0	

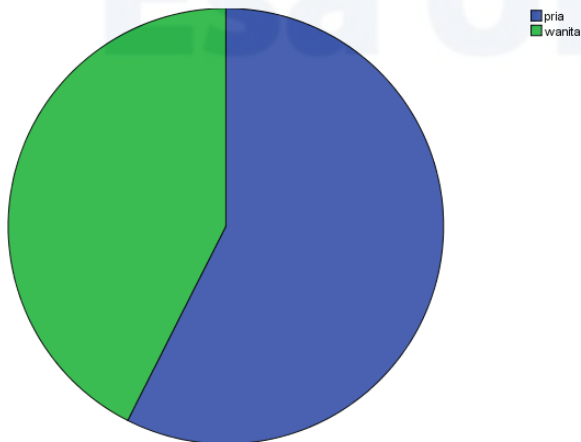
usia



jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pria	27	57.4	57.4	57.4
wanita	20	42.6	42.6	100.0
Total	47	100.0	100.0	

jenis kelamin



Output mutu pelayanan fisioterapi

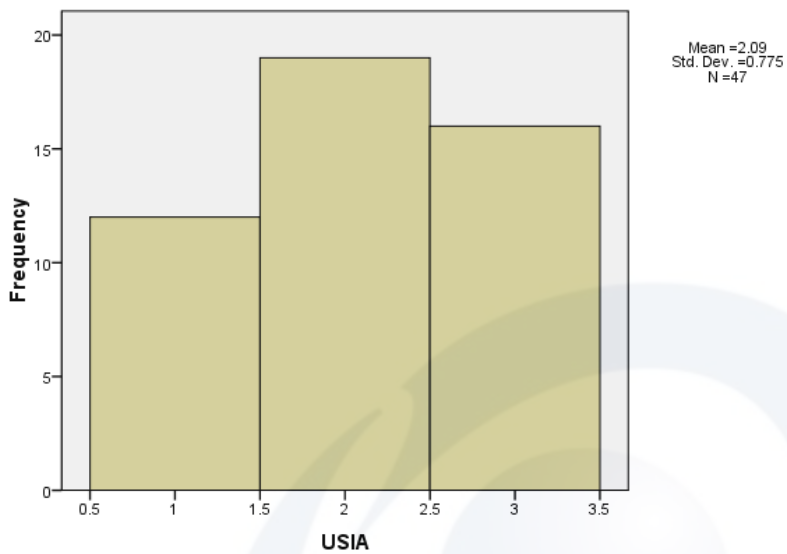
Statistics

		USIA	JENIS KELAMIN
N	Valid	47	47
	Missing	0	0
Mean		45.49	1.47
Median		44.00	1.00
Std. Deviation		13.016	.504
Variance		169.429	.254
Minimum		20	1
Maximum		65	2

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-35	12	25.5	25.5	25.5
	36-50	19	40.4	40.4	66.0
	51-65	16	34.0	34.0	100.0
Total		47	100.0	100.0	

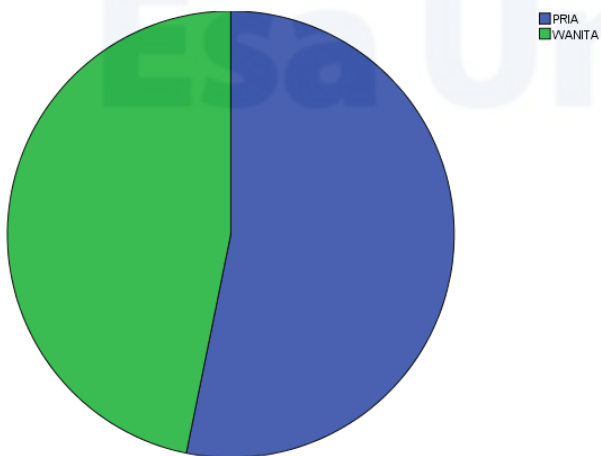
USIA



JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	25	53.2	53.2	53.2
	WANITA	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN



Output SPO dan mutu pelayanan fisioterapi

Statistics

		pelayanan	spo
N	Valid	47	47
	Missing	0	0
Mean		70.89	23.38
Median		72.00	24.00
Std. Deviation		4.478	2.299
Minimum		56	16
Maximum		75	25

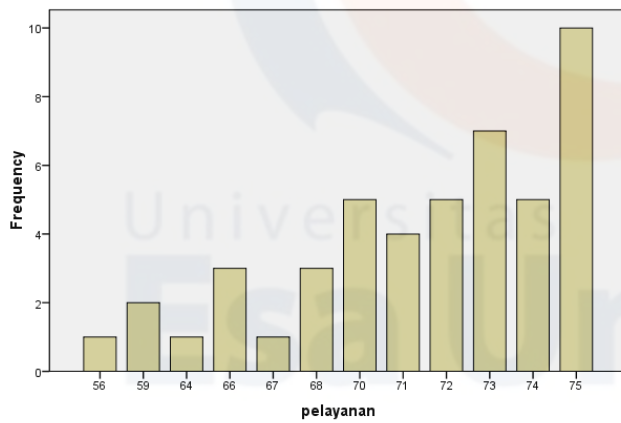
pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	56	1	2.1	2.1	2.1	
	59	2	4.3	4.3	6.4	
	64	1	2.1	2.1	8.5	
	66	3	6.4	6.4	14.9	
	67	1	2.1	2.1	17.0	
	68	3	6.4	6.4	23.4	
	70	5	10.6	10.6	34.0	
	71	4	8.5	8.5	42.6	
	72	5	10.6	10.6	53.2	
	73	7	14.9	14.9	68.1	
	74	5	10.6	10.6	78.7	
	75	10	21.3	21.3	100.0	
	Total		47	100.0	100.0	

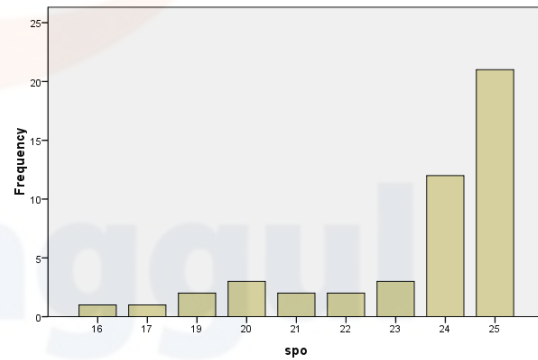
Spo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	1	2.1	2.1	2.1
	17	1	2.1	2.1	4.3
	19	2	4.3	4.3	8.5
	20	3	6.4	6.4	14.9
	21	2	4.3	4.3	19.1
	22	2	4.3	4.3	23.4
	23	3	6.4	6.4	29.8
	24	12	25.5	25.5	55.3
	25	21	44.7	44.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

pelayanan



spo



Output Uji chi square

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
SPO * MUTU PELAYANAN	47	100.0%	0	.0%	47	100.0%

SPO * MUTU PELAYANAN Crosstabulation

			MUTU PELAYANAN		Total
			1	2	
SPO	1	Count	35	8	43
		Expected Count	32.9	10.1	43.0
		% within MUTU PELAYANAN	97.2%	72.7%	91.5%
2	Count	1	3	4	
	Expected Count	3.1	.9	4.0	
	% within MUTU PELAYANAN	2.8%	27.3%	8.5%	
Total	Count	36	11	47	
	Expected Count	36.0	11.0	47.0	
	% within MUTU PELAYANAN	100.0%	100.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.493^a	1	.011		
Continuity Correction ^b	3.728	1	.054		
Likelihood Ratio	5.330	1	.021		
Fisher's Exact Test				.035	.035
Linear-by-Linear Association	6.354	1	.012		
N of Valid Cases ^b	47				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .94.

b. Computed only for a 2x2 table

Uji Fisher Exact Test

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
SPO * MUTU PELAYANAN	47	100.0%	0	.0%	47	100.0%

SPO * MUTU PELAYANAN Crosstabulation

			MUTU PELAYANAN		Total
			1	2	
SPO 1	Count		35	8	43
	Expected Count		32.9	10.1	43.0
	% within MUTU PELAYANAN		97.2%	72.7%	91.5%
2	Count		1	3	4
	Expected Count		3.1	.9	4.0
	% within MUTU PELAYANAN		2.8%	27.3%	8.5%
Total	Count		36	11	47
	Expected Count		36.0	11.0	47.0
	% within MUTU PELAYANAN		100.0%	100.0%	100.0%

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for SPO (1 / 2)	13.125	1.203	143.233
For cohort MUTU PELAYANAN = 1	3.256	.593	17.883
For cohort MUTU PELAYANAN = 2	.248	.107	.576
N of Valid Cases	47		

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.493 ^a	1	.011		
Continuity Correction ^b	3.728	1	.054		
Likelihood Ratio	5.330	1	.021		
Fisher's Exact Test				.035	.035
Linear-by-Linear Association	6.354	1	.012		
N of Valid Cases ^b	47				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .94.

b. Computed only for a 2x2 table

Tests of Conditional Independence

	Chi-Squared	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Cochran's	6.493	1	.011
Mantel-Haenszel	3.648	1	.056

Under the conditional independence assumption, Cochran's statistic is asymptotically distributed as a 1 df chi-squared distribution, only if the number of strata is fixed, while the Mantel-Haenszel statistic is always asymptotically distributed as a 1 df chi-squared distribution. Note that the continuity correction is removed from the Mantel-Haenszel statistic when the sum of the differences between the observed and the expected is 0.

Mantel-Haenszel Common Odds Ratio Estimate

Estimate			13.125
ln(Estimate)			2.575
Std. Error of ln(Estimate)			1.219
Asymp. Sig. (2-sided)			.035
Asymp. 95% Confidence Interval	Common Odds Ratio	Lower Bound	1.203
		Upper Bound	143.233
	ln(Common Odds Ratio)	Lower Bound	.185
		Upper Bound	4.964

The Mantel-Haenszel common odds ratio estimate is asymptotically normally distributed under the common odds ratio of 1.000 assumption. So is the natural log of the estimate.

Output service quality

Statistics

		total.y1	total.y2	total.y3	total.y4	total.y5
N	Valid	47	47	47	47	47
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		14.06	17.00	11.40	14.09	14.26
Std. Deviation		1.205	1.123	.798	1.158	1.093
Variance		1.452	1.261	.637	1.340	1.194
Minimum		10	14	9	11	10
Maximum		15	18	12	15	15

Responsiveness

total.y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	1	2.1	2.1	2.1
	10	6	12.8	12.8	14.9
	11	13	27.7	27.7	42.6
	12	27	57.4	57.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Tangibles

total.y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	2.1	2.1	2.1
	11	2	4.3	4.3	6.4
	12	3	6.4	6.4	12.8
	13	1	2.1	2.1	14.9
	14	20	42.6	42.6	57.4
	15	20	42.6	42.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Reability

total.y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	2	4.3	4.3	4.3
	15	3	6.4	6.4	10.6
	16	8	17.0	17.0	27.7
	17	14	29.8	29.8	57.4
	18	20	42.6	42.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Assurance

total.y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	3	6.4	6.4	6.4
	12	2	4.3	4.3	10.6
	13	5	10.6	10.6	21.3
	14	15	31.9	31.9	53.2
	15	22	46.8	46.8	100.0
Total		47	100.0	100.0	

Emphaty

total.y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	2.1	2.1	2.1
	11	1	2.1	2.1	4.3
	12	1	2.1	2.1	6.4
	13	4	8.5	8.5	14.9
	14	12	31.9	31.9	46.8
	15	28	53.2	53.2	100.0
Total		47	100.0	100.0	

Lampiran 10: Hasil Dokumentasi saat berlangsungnya Penelitian di RS wilayah DKI Jakarta



Dokumentasi 1: Pengisian Kuesioner mutu pelayanan fisioterapi pada kasus LBP oleh pasien



Dokumentasi 2: Observasi Pelaksanaan SPO pada kasus LBP