

Lampiran I Informed Consent



**PRODI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU - ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)**

Bapak / Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Sarjana di Universitas Esa Unggul, Fakultas Kesehatan Masyarakat yang sedang menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiannya, oleh karena itu Bpk/Ibu tidak perlu menuliskan nama.

Dengan demikian, saya menyatakan kesediaan saya dan tidak keberatan memberi informasi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada saya, hal ini dilakukan hanya untuk tujuan penelitian yang berjudul Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien Di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang Tahun 2023, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama (Inisial) :

Alamat :

Dengan ini saya bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Responden	Peneliti
()	(Niken Eka)

Lampiran II Instrumen Penelitian



**PRODI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU - ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

LEMBAR KUESIONER

**ANALISIS FAKTOR KARAKTERISTIK YANG BERHUBUNGAN
DENGAN PERSEPSI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK BAYI TABUNG
MORULA IVF TANGERANG TAHUN 2023**

PETUNJUK :

MOHON BERIKAN TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. No. Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Usia Responden : Tahun
3. Jenis Kelamin :
 - Pria
 - Wanita
4. Pendidikan terakhir
 - Tidak sekolah
 - SD
 - SMP
 - SMA
 - Perguruan Tinggi (DIII/S1/SII)
5. Pekerjaan
 - Tidak Bekerja
 - Bekerja

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “PENILAIAN” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom :

- 4. Sangat Setuju (SS)** **3. Setuju (S)** **2. Tidak Setuju (TS)**
1. Sangat Tidak Setuju (STS)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		4 (SS)	3 (S)	2 (TS)	1 (STS)
A	TANGIBLES/NYATA				
1	Bangunan RS terlihat indah dan bersih.				
2	Morula IVF Tangerang memiliki ruang tunggu yang cukup dengan fasilitas memadai				
3	Penataan eksterior dan interior Morula IVF Tangerang sudah ergonomis dan nyaman				
4	Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.				
5	RS memiliki papan petunjuk yang jelas.				
6	Kamar mandi yang bersih dan terawat				
7	Lokasi Morula IVF Tangerang Strategis				
8	Ruangan di Morula IVF Tangerang bersih, rapih dan terjaga privasinya				
B	EMPATHY/EMPATI	PENILAIAN			
		4 (SS)	3 (S)	2 (TS)	1 (STS)
9	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan & memahami kebutuhan pasien.				
10	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.				
11	Dokter mendengarkan keluhan atau masalah yang dialami pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.				
12	Petugas Morula IVF Tangerang melayani,bersikap sopan dan ramah.				
C	RELIABILITY/KEANDALAN	PENILAIAN			
		4 (SS)	3 (S)	2 (TS)	1 (STS)
13	Morula IVF Tangerang memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di-janjikan.				

14	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien.				
15	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.				
16	Morula IVF Tangerang memberikan pelayanan yang berkualitas				
D	RESPONSIVENESS / KETANGGAPAN	PENILAIAN			
		4 (SS)	3 (S)	2 (TS)	1 (STS)
17	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.				
18	Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat,cepat sesuai prosedur				
19	Waktu tunggu pelayanan di Morula IVF Tangerang tidak memakan waktu lama				
20	Petugas Morula memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				
E	ASSURANCE / KEPASTIAN	PENILAIAN			
		4 (SS)	3 (S)	2 (TS)	1 (STS)
21	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.				
22	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.				
23	Tenaga Medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.				
24	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.				
25	Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien.				

Lampiran III Hasil Analisis Data

HASIL TABULASI KUISIONER

No	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jeniskelamin	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	TOTAL				
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3		4	5		
1	0	1	0	0	1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	1	3	1	3	61		
2	0	1	0	0	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	4	3	67	
3	0	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	1	3	3	3	62	
4	0	1	0	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	66		
5	1	0	0	1	2	2	3	3	1	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	78	
6	0	0	1	1	2	3	3	4	2	2	1	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	76		
7	1	1	1	1	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	1	4	4	4	87	
8	1	1	1	1	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	4	1	4	4	4	83		
9	1	0	0	1	2	3	4	4	2	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	84		
10	1	1	0	0	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	1	4	4	4	73	
11	1	0	1	1	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	
12	0	1	1	1	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	79	
13	0	1	1	1	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	64	
14	0	1	0	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	75	
15	0	1	0	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	67		
16	1	1	1	0	4	4	4	4	2	2	1	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	1	3	4	3	70		
17	0	1	1	1	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	66		
18	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	71	
19	1	0	0	1	1	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	3	3	3	85	
20	1	0	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	91		
21	0	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	64	
22	0	1	1	0	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	59		
23	1	0	0	1	3	3	3	3	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	3	3	4	80
24	1	0	1	1	4	4	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	1	3	4	4	82	
25	0	0	1	1	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	4	3	84		
26	1	0	1	1	3	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	1	3	4	4	81		
27	1	0	1	1	3	4	4	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	3	80		
28	0	1	1	1	4	3	4	3	2	2	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	4	3	78		
29	0	0	1	1	4	4	3	4	2	1	1	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	1	3	4	3	74		
30	0	1	1	0	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	49	

31	0	0	1	0	4	3	4	3	4	3	1	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	77		
32	0	0	1	1	4	3	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	83		
33	0	0	1	1	4	3	4	4	3	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	4	4	84		
34	0	1	0	0	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	67	
35	0	1	1	0	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	52		
36	0	1	0	0	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	68	
37	1	1	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	82		
38	0	1	0	0	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	89			
39	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	84		
40	1	1	0	0	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	93
41	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	89	
42	0	1	0	0	2	2	3	3	1	2	1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	1	3	2	3	66		
43	0	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	1	3	1	3	61		
44	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	79		
45	0	1	0	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	44		
46	0	1	1	0	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	46		
47	0	1	0	0	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	37		
48	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	51		
49	0	1	0	0	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	76		
50	0	1	1	0	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	43		
51	0	0	1	0	3	2	2	3	2	4	1	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	4	3	2	3	61		
52	0	1	1	0	4	2	1	2	1	4	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	58		
53	0	1	1	0	2	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	47		
54	0	0	1	0	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	65		
55	0	1	1	0	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	69		
56	0	1	1	1	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	73		
57	0	1	1	0	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	66	
58	1	1	1	0	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	68		
59	1	0	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	75		
60	0	1	0	0	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	79		
61	1	0	0	0	4	2	3	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	71		
62	1	1	0	0	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	65		
63	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	75		
64	1	1	1	0	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	73	
65	1	0	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	80		
66	1	0	1	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	76		
67	0	0	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	66		
68	0	1	1	1	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	86		

HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. UJI VALIDITAS PERSEPSI KEPUASAN PASIEN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bangunan RS terlihat indah dan bersih.	97.77	62.737	.449	.857
Morula IVF Tangerang memiliki ruang tunggu yang cukup dengan fasilitas memadai	97.77	61.151	.518	.855
Penataan eksterior dan interior Morula IVF Tangerang sudah ergonomis dan nyaman	97.67	61.057	.525	.855
Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.	97.57	62.599	.475	.857
RS memiliki papan petunjuk yang jelas.	98.10	61.955	.400	.859
Kamar mandi yang bersih dan terawat	97.90	67.334	.361	.867
Lokasi Morula IVF Tangerang Strategis	97.83	65.385	.380	.861
Ruangan di Morula IVF Tangerang bersih, rapih dan terjaga privasinya	97.73	64.685	.440	.863
Perawat memberikan pelayanan sesuai	97.47	64.671	.449	.863
Dengan keinginan & memahami kebutuhan pasien.	97.53	61.361	.600	.853
Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.	97.40	63.628	.381	.859
Dokter mendengarkan keluhan atau masalah yang dialami pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	97.40	62.938	.526	.856
Petugas Morula IVF Tangerang melayani,bersikap sopan dan ramah.	97.87	63.982	.445	.858
Morula IVF Tangerang memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di-janjikan.	97.70	65.045	.357	.861
Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien.	97.40	64.179	.368	.859

Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.	97.37	62.792	.371	.857
Morula IVF Tangerang memberikan pelayanan yang berkualitas	97.70	65.114	.368	.862
Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	97.27	65.375	.365	.863
Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat,cepat sesuai prosedur	97.67	63.816	.376	.859
Waktu tunggu pelayanan di Morula IVF Tangerang tidak memakan waktu lama	97.83	59.592	.542	.854
Petugas Morula memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	97.57	60.599	.580	.853
Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik , sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.	97.70	62.355	.455	.857
Tenaga Medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.	98.13	59.982	.471	.857
Tenaga Medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.	97.43	61.702	.605	.854
Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	97.30	63.183	.498	.857
Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien.	97.30	64.148	.375	.859

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	31

UJI NORMALITAS

1. Persepsi Kepuasan Pasien

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Total	Mean	71.32	1.537	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	68.26	
		Upper Bound	74.39	
	5% Trimmed Mean	71.86		
	Median	73.00		
	Variance	160.550		
	Std. Deviation	12.671		
	Minimum	37		
	Maximum	93		
	Range	56		
	Interquartile Range	16		
	Skewness	-.661	.291	
	Kurtosis	.064	.574	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Total	.085	68	.200*	.959	68	.025

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

UJI UNIVARIAT

1. Persepsi Kepuasan Pasien

Statistics

Kepuasan Pasien

N	Valid	68
	Missing	0

Persepsi_Kepuasan_Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	35	51.5	51.5	51.5
	Puas	33	48.5	48.5	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

2. Usia

Statistics

Usia

N	Valid	68
	Missing	0

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 35 tahun	41	60.3	60.3	60.3
	> 35 tahun	27	39.7	39.7	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

3. Pendidikan

Statistics

Tingkat Pendidikan

N	Valid	68
	Missing	0

Tingkat_Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	22	32.4	32.4	32.4
	Perguruan Tinggi	46	67.6	67.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

4. Pekerjaan

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	68
	Missing	0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	17	25.0	25.0	25.0
	Bekerja	51	75.0	75.0	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

5. Jenis Kelamin

Statistics

Pendapatan

N	Valid	68
	Missing	0

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	25	36.8	36.8	36.8
	Perempuan	43	63.2	63.2	100.0
Total		68	100.0	100.0	

UJI BIVARIAT

1. Usia Dengan Persepsi Kepuasan Pasien

Usia * Persepsi_Kepuasan_Pasien Crosstabulation					
			Kepuasan_Pasien		Total
			Tidak Puas	Puas	
Usia	20 - 35 tahun	Count	27	14	41
		% within Usia	65.9%	34.1%	100.0%
	> 35 tahun	Count	5	22	27
		% within Usia	18.5%	81.5%	100.0%
Total		Count	32	36	68
		% within Usia	47.1%	52.9%	100.0%

Chi-Square Tests					
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	14.641 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	12.803	1	.000		
Likelihood Ratio	15.514	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	14.426	1	.000		
N of Valid Cases	68				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,71.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Usia (20 - 35 tahun / > 35 tahun)	6.154	2.083	18.181
For cohort	2.634	1.347	5.152
Kepuasan_Pasien = Tidak Puas			
For cohort	.428	.259	.707
Kepuasan_Pasien = Puas			
N of Valid Cases	68		

2. Tingkat Pendidikan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien

Tingkat_Pendidikan * Persepsi_Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Tidak Puas	Puas	
Tingkat_Pendidikan	SMA	Count	4	18	22
		% within Tingkat_Pendidikan	18.2%	81.8%	100.0%
	Perguruan Tinggi	Count	28	18	46
% within Tingkat_Pendidikan		60.9%	39.1%	100.0%	
Total	Count	32	36	68	
	% within Tingkat_Pendidikan	47.1%	52.9%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	10.885 ^a	1	.001		
Continuity Correction ^b	9.239	1	.002		
Likelihood Ratio	11.592	1	.001		
Fisher's Exact Test				.002	.001
Linear-by-Linear Association	10.725	1	.001		
N of Valid Cases	68				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.35.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Tingkat_Pendidikan (SMA / Perguruan Tinggi)	.108	.031	.374
For cohort Kepuasan_Pasien = Tidak Puas	.270	.109	.670
For cohort Kepuasan_Pasien = Puas	2.509	1.584	3.974
N of Valid Cases	68		

3. Pekerjaan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien

Pekerjaan * Persepsi_Kepuasan_Pasien Crosstabulation

		Kepuasan_Pasien		Total	
		Tidak Puas	Puas		
Pekerjaan	Tidak Bekerja	Count	9	8	17
		% within Pekerjaan	52.9%	47.1%	100.0%
	Bekerja	Count	23	28	51
		% within Pekerjaan	45.1%	54.9%	100.0%
Total		Count	32	36	68
		% within Pekerjaan	47.1%	52.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.315 ^a	1	.575		
Continuity Correction ^b	.079	1	.779		
Likelihood Ratio	.314	1	.575		
Fisher's Exact Test				.589	.389
Linear-by-Linear Association	.310	1	.578		
N of Valid Cases	68				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.00.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Pekerjaan (Tidak Bekerja / Bekerja)	1.082	.360	3.247
For cohort Kepuasan_Pasien = Tidak Puas	1.038	.616	1.752
For cohort Kepuasan_Pasien = Puas	.960	.539	1.709
N of Valid Cases	68		

4. Jenis Kelamin Dengan Persepsi Kepuasan Pasien

Jenis_Kelamin * Persepsi_Kepuasan_Pasien Crosstabulation

		Kepuasan_Pasien		Total
		Tidak Puas	Puas	
Jenis_Kelamin Laki-Laki	Count	18	7	25
	% within Jenis_Kelamin	72.0%	28.0%	100.0%
Perempuan	Count	14	29	43
	% within Jenis_Kelamin	32.6%	67.4%	100.0%
Total	Count	32	36	68
	% within Jenis_Kelamin	47.1%	52.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.871 ^a	1	.002		
Continuity Correction ^b	8.352	1	.004		
Likelihood Ratio	10.118	1	.001		
Fisher's Exact Test				.002	.002
Linear-by-Linear Association	9.726	1	.002		
N of Valid Cases	68				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.78.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Jenis_Kelamin (Laki-Laki / Perempuan)	7.467	2.333	23.901
For cohort Kepuasan_Pasien = Tidak Puas	2.293	1.458	3.607
For cohort Kepuasan_Pasien = Puas	.307	.136	.693
N of Valid Cases	68		

Lampiran IV Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Persepsi Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Penilaian (%)			
		SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
<i>Tangible (Sarana Fisik)</i>					
1	Bangunan RS yang terlihat indah dan bersih	20,6	39,7	32,4	7,4
2	Morula IVF Tangerang memiliki ruang tunggu yang cukup dengan fasilitas memadai	14,7	44,1	35,3	5,9
3	Penataan eksterior dan interior Morula IVF Tangerang sudah ergonomis dan nyaman	22,1	54,4	19,1	2,9
4	Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih	22,1	63,1	11,8	2,9
5	RS memiliki papan petunjuk yang jelas	8,8	27,9	44,1	19,1
6	Kamar mandi yang bersih dan terawat	11,8	36,8	41,2	10,3
7	Lokasi Morula IVF Tangerang Strategis	0	7,4	16,2	76,5
8	Ruangan di Morula IVF Tangerang bersih, rapih dan terjaga privasinya	17,6	38,2	46,8	7,4
<i>Empathy (Empati)</i>					
9	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan & memahami kebutuhan pasien.	22,1	69,1	8,8	0
10	Perawat memperhatikan sungguh – sungguh kepada pasien	36,8	54,4	4,4	4,4
11	Dokter mendengarkan keluhan atau masalah yang dialami pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi	45,6	39,7	13,5	1,5
12	Petugas Morula IVF Tangerang melayani bersikap sopan ramah	26,5	58,8	13,2	1,5
<i>Reliability/Kehandalan</i>					
13	Morula IVF Tangerang memberikan pelayansn teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai yang di janjikan	25,0	61,8	11,8	1,5
14	Tenaga Media dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien	23,5	58,8	16,2	1,5
15	Tenaga Media memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan di berikan	36,8	50,0	8,8	4,4

16	Morula IVF Tangerang memberikan pelayanan yang berkualitas	33,8	48,5	14,7	2,9
<i>Responsiveness/Ketanggapan</i>					
17	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien	23,5	55,9	19,1	1,5
18	Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat,cepat sesuai prosedur	30,9	45,6	14,7	8,8
19	Waktu tunggu pelayanan di Morula IVF Tangerang tidak memakan waktu lama	13,2	38,2	39,7	8,8
20	Petugas Morula memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	26,5	50,0	14,7	8,8
<i>Assurance/Kepastian</i>					
21	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.	54,4	27,9	14,7	2,9
22	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan/ alat-alat medis yang lengkap	4,4	13,2	30,9	51,5
23	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	23,5	52,9	17,6	5,9
24	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	41,2	36,8	13,2	8,8
25	Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien	36,8	48,5	11,8	2,9

Sumber: Hasil Jawaban Responden (telah diolah kembali)

Lampiran V Surat Permohonan Penelitian



Nomor : 134/FIKES/KESMAS/UEU/VII/2023
Perihal : Permohonan Penelitian

Jakarta, 17 Juli 2023

Kepada Yth,
Manager Operasional Morula IVF Tangerang
Jl. Raya Legok - Karawaci No.KM.04, Bojong Nangka, Kec. Klp. Dua, Kabupaten Tangerang,
Banten 15810

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Niken Eka Kurniati	20200301089	087888732006	Analisis Karakteristik Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



Prof. Dr. apt. Aprilita Riza Yani Eff., M.Biomed.
DEKAN

Lampiran VI Surat Balasan Penelitian



SURAT BALASAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Bagus Nugroho Siswoyo, MARS
Jabatan : Manager Operasional Morula IVF Tangerang
Alamat : RS Mentari, Jl. Raya Legok - Karawaci No.Km.4, Bojong Nangka,
Kelapa Dua, Tangerang Regency, Banten 15334.

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Niken Eka Kurniati
Asal Universitas : Universitas Esa Unggul
Alamat Universitas : Jl. Arjuna Utara, Duri Kaya, Kec. Kebon Jeruk, Kota Jakarta
Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian di Morula IVF Tangerang sebagai syarat penyusunan skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2022".

Demikian surat keterangan magang ini kami but untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 10 Maret 2022

(dr. Bagus Nugroho Siswoyo, MARS)

Manager Operasional Morula IVF Tangerang

Jl. Raya Legok Km.4 Bojong Nangka, Kelapa Dua
Tangerang - Banten 15810
P+62 21 2918 6136 | www.morulaivf.co.id

a member of



Lampiran VII Kaji Etik



DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA
UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 0923-07.040 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/VII/2023

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK **ETHICAL APPROVAL**

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

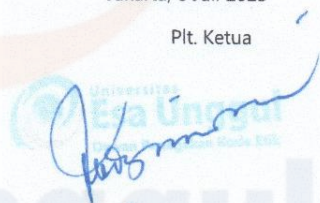
ANALISIS KARAKTERISTIK FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK BAYI TABUNG MORULA IVF TANGERANG TAHUN 2023

Peneliti Utama : Niken Eka Kurniati
Pembimbing : Dr. Intan Silviana Mustikawati, S.KM, M.PH
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 8 Juli 2023

Plt. Ketua


Dr. CSP Wekadigunawan, DVM, MPH, PhD

- * *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.
- ** Peneliti berkewajiban
 1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
 2. Memberitahukan status penelitian apabila:
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
 3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
 4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.

Lampiran VIII Dokumentasi

