

L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1. Ijin Penelitian



Universitas
Muhammadiyah
Yogyakarta

PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

Nomor : 372/MMR/C.6-III/IV/2017
Hal : **Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Direktur Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan
Ditempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan **Ijin Penelitian**, untuk tesis kepada:

Nama : Muhammad Iqbal
No. Mahasiswa : 20151030075
Program Studi : Manajemen Rumah Sakit
Tujuan : Untuk menyusun tesis yang bertema:
Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan
: untuk membangun loyalitas pasien di Klinik Pratama
PKU Muhammadiyah Cangkringan
Lokasi : Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan
Dosen Pembimbing : Dr. Susanto, MS

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Mei 2017

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.
Kaprodik MMR UMY

Lampiran 2. Ethical Approval



UMY UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
Unggul & Islami

FAKULTAS
KEDOKTERAN DAN
ILMU KESEHATAN

Nomor : 416/EP-FKIK-UMY/VII/2017

KETERANGAN LOLOS UJI ETIK ETHICAL APPROVAL

Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan responden/subyek penelitian, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul :

The Ethics Committee of the Faculty of Medicine and Health Sciences, University of Muhammadiyah Yogyakarta, with regards of the protection of human rights and welfare in research, has carefully reviewed the research protocol entitled :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan untuk Membangun Loyalitas Pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan”

Peneliti Utama : Muhammad Iqbal
Principal Investigator

Nama Institusi : Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit UMY
Name of the Institution

Negara : Indonesia
Country

Dan telah menyetujui protokol tersebut diatas.
And approved the above-mentioned protocol.

Yogyakarta, 22 Juli 2017
Sekretaris



***Peneliti Berkewajiban :**

1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
2. Memberitahukan status penelitian apabila :
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos uji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical clearance* harus dipergpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*)
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada responden/subyek sebelum penelitian lolos uji etik dan *informed consent*

ADDRESS

Kampus Terpadu UMY Gd. Siti Walidah LT.3
Jl. Brawijaya (Lingkar Selatan)
TamanTirto - Kasihan - Bantul
D.I.Yogyakarta 55183

CONTACT

Phone : (0274) 387656 ext. 213
Fax : (0274) 387658
Email : fkik@umy.ac.id
www.fkik.umy.ac.id

Lampiran 3. Surat telah melakukan penelitian



KLINIK PRATAMA
PKU MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN
 Alamat : Jetis, Argomulyo, Cangkringan, Sleman, Yogyakarta
 Telp : (0274) 7493251

SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. Muslihah

Jabatan : Pimpinan Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muhammad Iqbal

NIM : 20151030075

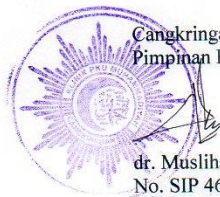
Tempat, tanggal Lahir: Kendari, 11 April 1990

Alamat : Jl. Lumba-Lumba 001/001 Lalolara Kecamatan Kambu Provinsi Sulawesi Tenggara

Adalah benar telah melakukan penelitian di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Loyalitas Pasien Di Klinik Pratama Pku Muhammadiyah Cangkringan”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya kepada yang bersangkutan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Cangkringan, 11 Agustus 2017
 Pimpinan Klinik,

dr. Muslihah
 No. SIP 466/874/4442/X-16

Lampiran 4. *Informed Consent*

SURAT PERSETUJUAN (*INFORMED CONSENT*)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Jabatan :

Alamat :

Menyatakan bahwa:

1. Saya telah mendapatkan penjelasan segala sesuatu mengenai penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Untuk Membangun Loyalitas Pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan”
2. Setelah saya mendapatkan dan memahami penjelasan dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun saya bersedia ikut serta dalam penelitian sesuai dengan tata cara yang telah ditentukan.
3. Saya telah mendapatkan kepastian dari peneliti bahwa hasil wawancara dan riset ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya diperuntukkan dalam kepentingan penelitian.

Demikian surat persetujuan (*informed consent*) ini saya buat dengan sebenarnya.

Cangkringan,.....2017

(.....)

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEEN UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS PASIEEN DI KLINIK PRATAMA PKU MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan-pertanyaan dengan memberi tanda X pada kolom sebelah kanan.
2. Jawaban kuisisioner ini merupakan data penting untuk analisis hasil penelitian, oleh karena itu jawablah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Pilihan Jawaban :

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

3. Peneliti menjamin kerahasiaan hasil pengukuran faktor psikologi masing masing responden.

B. Identitas responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :
4. Pekerjaan :

C. Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
	Reliabiliti (reliability)				
1	Menepati janji yang telah dibuat dengan pasien				
2	Bersedia membantu pasien untuk menyelesaikan masalah				
3	Memberikan pelayanan sesuai keperluan pasien				
4	Memberikan layanan tepat waktu				
5	Klinik Memiliki basis data pasien dengan system computer				
	Tanggap (responsiveness)				
6	Karyawan enggan membantu Pasien ketika diperlukan				
7	Memberikan pelayanan dengan cermat				
	Jaminan (assurance)				
8	Karyawan bersikap sopan kepada Pasien				
	Empati (empathy)				
9	Karyawan melayani dengan ramah kepada setiap pasien				
	Bukti fisik (tangibles)				
10	Situs web memberikan informasi secara lengkap tentang klinik				

D. Kuisiener Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Kualitas produk	4	3	2	1
11	Karyawan Klinik memberikan pelayanan dengan cara yang baik				
	Kualitas pelayanan				
12	Petugas Kesehatan memahami prosedur pelayanan klinik yang benar.				
13	Pelayanan klinik yang dilakukan secara benar dan adil				
	Emosional				
14	Karyawan melayani pasien dengan ramah				
15	karyawan Klinik memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab				
	Harga				
16	Klinik disesuaikan dengan kemampuan pasien				
	Biaya				
17	Pasien dapat merasakan manfaat dari nilai tambah yang diberikan Klinik Pratama PKU cangkringan				

E. Kuisiener Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Melakukan pembelian berulang	4	3	2	1
18	Klinik membuat merasa seperti ada ikatan kekeluargaan				
19	Klinik mampu menjalin hubungan yang baik dengan Pasien				
	Membeli antarlini produk dan jasa				
20	Saya memilih berobat di Klinik Pratama PKU cangkringan karena saya percaya Klinik mampu mengantarkan saya pada kesembuhan saya				
21	Pelayanan yang di berikan sesuai dengan harapan dan keinginan saya				
	Mereferensikan kepada orang lain				
22	Saya membela klinik ketika ada orang lain yang membicarakan hal buruk tentang Klinik				
23	Saya bangga dapat mengajak orang lain utuk berobat ke Klinik Pratama PKU Cangkringan				
	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing				
24	Saya punya komitmen untuk setia pada Klinik Pratama PKU Cangkringan karena saya mencintai di Klinik Pratama PKU Cangkringan				
25	Saya aktif mengikuti kegiatan yang diadakan oleh organisasi yang bertujuan mempromosikan Klinik Pratama PKU Cangkringan				

Lampiran 6. Uji Validitas

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
SQ1	<---	Kualitas_pelayanan	.641
SQ2	<---	Kualitas_pelayanan	.707
SQ3	<---	Kualitas_pelayanan	.635
SQ4	<---	Kualitas_pelayanan	.659
SQ5	<---	Kualitas_pelayanan	.712
SQ6	<---	Kualitas_pelayanan	.626
SQ7	<---	Kualitas_pelayanan	.755
SQ8	<---	Kualitas_pelayanan	.812
SQ9	<---	Kualitas_pelayanan	.753
SQ10	<---	Kualitas_pelayanan	.774

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
CS1	<---	Kepuasan_pasien	.714
CS2	<---	Kepuasan_pasien	.653
CS3	<---	Kepuasan_pasien	.653
CS4	<---	Kepuasan_pasien	.773
CS5	<---	Kepuasan_pasien	.770
CS6	<---	Kepuasan_pasien	.808
CS7	<---	Kepuasan_pasien	.763

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
CL1	<---	Loyalitas_pasien	.664
CL2	<---	Loyalitas_pasien	.704
CL3	<---	Loyalitas_pasien	.694
CL4	<---	Loyalitas_pasien	.764
CL5	<---	Loyalitas_pasien	.676
CL6	<---	Loyalitas_pasien	.664
CL7	<---	Loyalitas_pasien	.768
CL8	<---	Loyalitas_pasien	.780

Lampiran 7. Uji Reabilitas

Perhitungan CR

Kualitas pelayanan	0.645	0.712	0.63	0.66	0.730	0.650	0.741	0.803	0.743	0.770	=	7.088
Kepuasan pasien	0.730	0.65	0.661	0.77	0.767	0.805	0.75				=	5.139
Loyalitas Pasien	0.658	0.692	0.698	0.751	0.689	0.656	0.785			0.780	=	5.709

Kuadrat standar loading

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10
Kualitas Pelayanan	0.416	0.507	0.397	0.441	0.533	0.423	0.549	0.645	0.552	0.593
Kepuasan Pasien	0.533	0.428	0.437	0.596	0.588	0.648	0.563			
Loyalitas Pasien	0.433	0.479	0.487	0.564	0.475	0.430	0.616	0.608		

Jumlah kesalahan pengukuran = 1 - kuadrat jumlah standar loading

Kualita Pelayanan	0.584	0.493	0.603	0.559	0.467	0.578	0.451	0.355	0.448	0.407	=	4.945
Kepuasan Pasien	0.467	0.572	0.563	0.404	0.412	0.352	0.438				=	3.208
Loyalitas Pasien	0.567	0.521	0.513	0.436	0.525	0.570	0.384	0.392			=	3.907

Konstruk reliability (CR)

Kualitas Pelayanan	0.910
Kepuasan Pasien	0.892
Loyalitas Pasien	0.893

Perhitungan AVE

Kualitas Pelayanan	0.506
Kepuasan Pasien	0.542
Loyalitas Pasien	0.512

Lampiran 8. Uji Outliers

**servations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)
(Group number 1)**

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
69	37.645	.050	.997
93	37.553	.051	.981
37	37.162	.056	.954
75	36.921	.059	.904
67	36.709	.062	.831
95	35.677	.077	.872
4	35.649	.077	.776
47	35.478	.080	.689
74	35.415	.081	.570
23	34.767	.092	.606
29	34.427	.099	.571
64	34.301	.102	.481
28	34.296	.102	.363
78	34.035	.107	.324
84	33.662	.115	.322
30	33.354	.122	.307
38	32.713	.138	.395
5	32.197	.152	.459
107	32.141	.154	.376
101	31.801	.164	.391
31	31.414	.176	.426
40	31.413	.176	.334
58	31.385	.177	.260
41	31.348	.178	.198
35	31.218	.182	.167
73	30.944	.191	.173
87	30.729	.198	.165
97	30.547	.204	.153
21	30.504	.206	.114
54	30.345	.212	.101
85	30.051	.222	.114
57	30.021	.224	.082
83	29.929	.227	.065
92	29.829	.231	.052
13	29.748	.234	.039
55	29.600	.240	.035
65	29.343	.250	.039
39	28.990	.264	.054
9	28.765	.274	.058
49	28.122	.302	.137
8	28.003	.308	.122
11	27.852	.315	.115
16	27.712	.321	.107

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
99	27.422	.335	.132
72	27.032	.354	.189
63	27.025	.355	.143
76	26.695	.371	.188
100	26.681	.372	.144
60	26.535	.380	.139
62	26.397	.387	.131
86	26.342	.390	.106
77	26.277	.393	.087
15	26.274	.393	.061
88	26.111	.402	.061
102	25.997	.408	.054
12	25.972	.409	.039
27	25.851	.416	.035
18	25.650	.426	.039
7	25.561	.431	.032
105	25.333	.444	.039
50	25.136	.455	.043
109	25.004	.462	.040
71	24.987	.463	.028
3	24.877	.469	.024
80	24.601	.485	.034
89	24.337	.500	.045
53	23.816	.530	.106
66	23.597	.543	.122
68	23.398	.554	.133
25	23.160	.568	.157
36	23.058	.574	.142
81	22.985	.578	.121
103	22.884	.584	.108
46	22.836	.587	.085
112	22.732	.593	.075
90	22.703	.595	.055
42	22.562	.603	.053
113	22.089	.631	.111
52	22.021	.635	.091
91	21.961	.638	.072
98	21.758	.650	.080
110	21.531	.663	.092
61	21.430	.668	.080
17	21.228	.680	.087
82	21.187	.682	.065
34	20.655	.712	.145
106	20.552	.717	.126
79	20.428	.724	.114
32	20.047	.744	.172
59	19.071	.794	.527
104	18.631	.814	.653

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
20	18.370	.826	.686
94	18.354	.827	.603
111	18.033	.841	.662
10	17.937	.845	.612
19	17.692	.855	.630
2	16.621	.895	.918
1	16.494	.899	.898
24	16.140	.911	.921
26	15.064	.940	.992

Lampiran 9. Uji normalitas Data

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
CL8	2.000	4.000	-.053	-.229	-.356	-.773
CL7	2.000	4.000	-.106	-.462	-.437	-.948
CL6	2.000	4.000	.015	.066	-.212	-.459
CL5	2.000	4.000	-.104	-.450	-.441	-.957
CS7	2.000	4.000	-.066	-.287	-.346	-.752
CS6	2.000	4.000	-.060	-.260	-.435	-.944
SQ10	2.000	4.000	-.028	-.120	-.240	-.521
SQ9	2.000	4.000	-.149	-.647	-.512	-1.110
SQ8	2.000	4.000	-.051	-.221	-.291	-.631
SQ7	2.000	4.000	-.009	-.041	-.181	-.392
SQ6	2.000	4.000	-.035	-.151	-.233	-.505
SQ5	2.000	4.000	-.097	-.419	-.452	-.981
CL4	2.000	4.000	.020	.086	.045	.098
CL3	2.000	4.000	-.084	-.366	-.473	-1.027
CL2	2.000	4.000	-.016	-.070	-.174	-.377
CL1	2.000	4.000	.035	.152	-.241	-.522
SQ1	2.000	4.000	-.629	-2.731	-.559	-1.212
SQ2	2.000	4.000	-.168	-.729	-.550	-1.193
SQ3	2.000	4.000	-.443	-1.921	-.683	-1.483
SQ4	2.000	4.000	-.181	-.784	-.591	-1.282
CS5	2.000	4.000	-.060	-.260	-.435	-.944
CS4	2.000	4.000	-.065	-.280	-.347	-.754
CS3	2.000	4.000	.202	.878	.154	.335
CS2	2.000	4.000	.035	.152	-.241	-.522
CS1	2.000	4.000	-.051	-.220	-.369	-.800
Multivariate					15.814	2.288

Lampiran 10. Goodness of Fit

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	53	368.292	272	.000	1.354
Saturated model	325	.000	0		
Independence model	25	1800.246	300	.000	6.001

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.019	.790	.749	.661
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.141	.187	.119	.173

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.795	.774	.937	.929	.936
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.907	.721	.848
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	96.292	50.152	150.502
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1500.246	1370.293	1637.656

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3.288	.860	.448	1.344
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	16.074	13.395	12.235	14.622

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.056	.041	.070	.240
Independence model	.211	.202	.221	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	474.292	506.338	618.843	671.843
Saturated model	650.000	846.512	1536.401	1861.401
Independence model	1850.246	1865.362	1918.430	1943.430

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	4.235	3.823	4.719	4.521
Saturated model	5.804	5.804	5.804	7.558
Independence model	16.520	15.360	17.747	16.655

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	95	101
Independence model	22	23

Lampiran 11. Hasil pengujian Hipotesi

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan_pasien	<---	Kualitas_pelayanan	.681	.127	5.344	***	par_11
Loyalitas_pasien	<---	Kualitas_pelayanan	.532	.123	4.329	***	par_12
Loyalitas_pasien	<---	Kepuasan_pasien	.221	.096	2.304	.021	par_13
CS1	<---	Kepuasan_pasien	1.000				
CS2	<---	Kepuasan_pasien	.866	.127	6.796	***	par_1
CS3	<---	Kepuasan_pasien	.815	.119	6.851	***	par_2
CS4	<---	Kepuasan_pasien	1.106	.141	7.853	***	par_3
CS5	<---	Kepuasan_pasien	1.043	.136	7.694	***	par_4
SQ4	<---	Kualitas_pelayanan	1.000				
SQ3	<---	Kualitas_pelayanan	.965	.158	6.125	***	par_5
SQ2	<---	Kualitas_pelayanan	1.013	.149	6.817	***	par_6
SQ1	<---	Kualitas_pelayanan	.965	.154	6.271	***	par_7
CL1	<---	Loyalitas_pasien	1.000				
CL2	<---	Loyalitas_pasien	1.093	.169	6.460	***	par_8
CL3	<---	Loyalitas_pasien	1.101	.168	6.566	***	par_9
CL4	<---	Loyalitas_pasien	1.159	.166	6.974	***	par_10
SQ5	<---	Kualitas_pelayanan	1.023	.147	6.968	***	par_14
SQ6	<---	Kualitas_pelayanan	.910	.147	6.201	***	par_15
SQ7	<---	Kualitas_pelayanan	1.016	.146	6.964	***	par_16
SQ8	<---	Kualitas_pelayanan	1.143	.155	7.378	***	par_17
SQ9	<---	Kualitas_pelayanan	1.080	.156	6.919	***	par_18
SQ10	<---	Kualitas_pelayanan	1.063	.149	7.135	***	par_19
CS6	<---	Kepuasan_pasien	1.094	.135	8.111	***	par_20
CS7	<---	Kepuasan_pasien	1.050	.138	7.610	***	par_21
CL5	<---	Loyalitas_pasien	1.114	.175	6.360	***	par_22
CL6	<---	Loyalitas_pasien	1.009	.162	6.209	***	par_23
CL7	<---	Loyalitas_pasien	1.295	.183	7.090	***	par_24
CL8	<---	Loyalitas_pasien	1.299	.183	7.090	***	par_25

Lampiran 12. Direct Effectc & Indirect Effects

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas_pelayanan	Kepuasan_pasien	Loyalitas_pasien
Kepuasan_pasien	.675	.000	.000
Loyalitas_pasien	.607	.254	.000
CL8	.000	.000	.780
CL7	.000	.000	.785
CL6	.000	.000	.656
CL5	.000	.000	.689
CS7	.000	.751	.000
CS6	.000	.804	.000
SQ10	.766	.000	.000
SQ9	.744	.000	.000
SQ8	.804	.000	.000
SQ7	.739	.000	.000
SQ6	.646	.000	.000
SQ5	.731	.000	.000
CL4	.000	.000	.751
CL3	.000	.000	.698
CL2	.000	.000	.692
CL1	.000	.000	.658
SQ1	.647	.000	.000
SQ2	.710	.000	.000
SQ3	.634	.000	.000
SQ4	.666	.000	.000
CS5	.000	.766	.000
CS4	.000	.772	.000
CS3	.000	.661	.000
CS2	.000	.655	.000
CS1	.000	.731	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas_pelayanan	Kepuasan_pasien	Loyalitas_pasien
Kepuasan_pasien	.000	.000	.000
Loyalitas_pasien	.172	.000	.000
CL8	.607	.198	.000
CL7	.612	.200	.000
CL6	.511	.167	.000
CL5	.537	.175	.000
CS7	.507	.000	.000
CS6	.543	.000	.000
SQ10	.000	.000	.000
SQ9	.000	.000	.000
SQ8	.000	.000	.000
SQ7	.000	.000	.000
SQ6	.000	.000	.000
SQ5	.000	.000	.000
CL4	.585	.191	.000
CL3	.544	.177	.000
CL2	.539	.176	.000
CL1	.512	.167	.000
SQ1	.000	.000	.000
SQ2	.000	.000	.000
SQ3	.000	.000	.000
SQ4	.000	.000	.000
CS5	.517	.000	.000
CS4	.522	.000	.000
CS3	.446	.000	.000
CS2	.443	.000	.000
CS1	.493	.000	.000

Lampiran 13. Dokumentasi

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gedung Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan



Ambulan Klinik



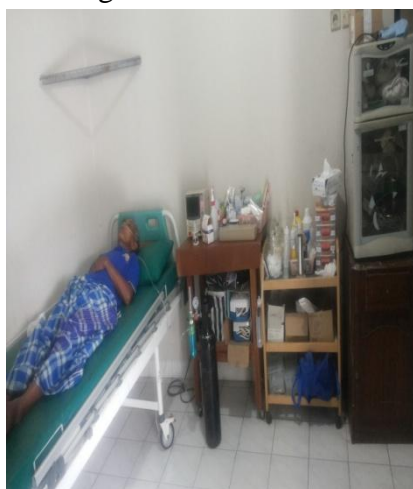
Tempat Pendaftaran



Ruang Rekam Medis



Ruang Instalasi Farmasi



Ruang Pemeriksaan



Unit Gawat Darurat



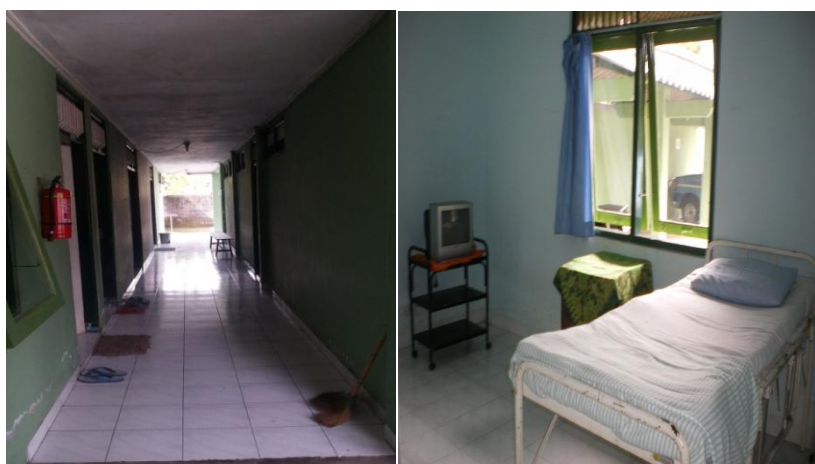
Poliklinik Umum



Poliklinik Gigi



Poliklinik Kebidanan



Ruang Rawat Inap



Sarana Ibadah (masjid Nurul Muttaqien) berada disamping Klinik, Gedung BMT Berada di Depan Menutupi Gedung Klinik



Proses Pengisian Kuesioner



Lampiran 14 *Curriculum Vitae*

CURICULUM VITAE PENELITI

Riwayat Pribadi

Nama : Muhammad Iqbal
 Tempat, tanggal lahir : Kendari, 11 April 1990
 Alamat : Jl. Lumba-lumba Kel. Lalolara. Kec. Kambu, Kendari, Sulawesi Tenggara
 No. Hp. : 081372011519
 Alamat e-mail : Gunawaniqbal7@gmail.com
 Nama Orang Tua :
 - Ayah : Tn. Gunawan
 - Ibu : Ny. Morawati

Riwayat Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Institusi Pendidikan	Tahun Lulus
SD	MI Al-Inayah (Bandung)	2002
SLTP	SLTP Al- Bassyariah (Bandung)	2005
SMA	SMA Plus Babussalam (Bandung)	2008
S1	Univ. Halu Oleo (UHO) Fakultas Kesehatan Masyarakat (Kendari)	2014

Riwayat Pekerjaan

Nama Institusi	Jabatan	Periode
NGO Asia Muslim Charaty Foundation (AMCF)	Korlap area Kendari	2017-2018
NGO Cinta Sedekah	Fundraising	2018- Sekarang
NGO Bimbingan Islam	Humas	2018- Sekarang

Riwayat Seminar / Pelatihan

Nama Seminar/ Pelatihan	Penyelenggara	Tahun
Praktikum Kesehatan Masyarakat Di Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan Dan Pemberantasan Penyakit Menular	Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan	2011
Praktikum Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan	Universitas Halu Oleo	2012
Seminar Nasional Dengan Tema "Masa Depan Profesi Kesehatan Masyarakat"	Universitas Airlangga	2013
ESQ Leadership Training	ESQ	2014

Case Symposium Patient Safety	Program Studi MMR UMY.	2016
1 st Muhammadiyah health Care Conference.	Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah sakit	2016
Patent Centre Care & Sasaran Keselamatan Pasien.	Program Studi MMR UMY.	2016
Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0	PT. Kartika Utama	2019
Pelatihan Analisis Structural Education Modeling (SEM)	Program Studi Psikologi Pendidikan Islam UMY	2019