

## INFORMED CONSENT

Kepada Yth.

Calon Responden Penelitian

Di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono

Kabupaten Jember

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat saya,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.

**Nama : Rafi Mahendra**

**NIM : 15 1101 1018**

Akan mengadakan penelitian dengan judul “**Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember**”. Untuk keperluan penelitian ini saya mohon kesediaan saudara untuk menjadi responden penelitian ini, saya menjamin kerahasiaan pendapat dan identitas untuk menjadi responden pada penelitian ini. Saya mohon kesediaanya untuk menandatangani lembar persetujuan yang telah disediakan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jember, Mei 2019

Rafi Mahendra

15 1101 1018

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Inisial :

Alamat :

Dengan ini saya menyatakan bahwa sudah diberikan penjelasan tentang manfaat dan kerugian selama menjadi subjek penelitian dan bersedia mengikuti penelitian tersebut secara suka rela sebagai subjek penelitian.

Demikian pernyataan persetujuan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam paksaan siapapun dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terimakasih.

Jember, Juli 2019

Peneliti

Responden

(Rafi Mahendra)

(.....)

## KUESIONER PENELITIAN

### “Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember”

#### A. Identitas Responden

Berilah tanda (X) terhadap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki laki
  - b. Perempuan
3. Usia :
4. Pendidikan Terakhir :
  - a. Tidak Sekolah
  - b. SD
  - c. SMP
  - d. SMA

#### Petunjuk Pengisian

Berilah tanda cek (✓) pada kotak yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

#### Keterangan :

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

KS : Kurang Sesuai

TS : Tidak Sesuai

**B. Ketersediaan Tenaga Kesehatan**

NO.	Uraian	SS	S	KS	TS
1.	Perawat selalu berada di tempat saat anda dan keluarga anda membutuhkan pelayanan				
2.	Perawat berada di klinik sesuai dengan jam kerjanya				
3.	Bidan selalu berada di tempat saat anda dan keluarga anda membutuhkan pelayanan				
4.	Bidan berada di klinik sesuai dengan jam kerjanya				
5.	Dokter selalu berada di tempat saat anda dan keluarga anda membutuhkan pelayanan				
6.	Dokter berada di klinik sesuai dengan jam kerjanya				
7.	Dokter gigi selalu berada di tempat saat anda dan keluarga anda membutuhkan pelayanan				
8.	Dokter gigi berada di klinik sesuai dengan jam kerjanya				
9.	Apoteker selalu berada di tempat saat anda dan keluarga anda membutuhkan pelayanan				

10.	Apoteker berada di klinik sesuai dengan jam kerjanya				
11.	Tenaga gizi selalu berada di tempat saat anda dan keluarga anda membutuhkan pelayanan				
12.	Tenaga gizi berada di klinik sesuai dengan jam kerjanya				

### C. Mutu Pelayanan Kesehatan

NO.	Pernyataan	SS	S	KS	TS
	<b>Wujud nyata yang telah diberikan (<i>Tangible</i>)</b>				
1.	Ruang rawat inap tertata rapi, bersih dan nyaman				
2.	Petugas kesehatan menggunakan seragam dan atribut yang lengkap				
3.	Penampilan petugas kesehatan bersih dan rapi				
4.	Tempat tidur memiliki pengaman				
5.	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi dan bersih, toilet bersih, dan lingkungan sekitarnya bersih				
	<b>Kemudahan dalam pemberian layanan kepada pasien (<i>Reliability</i>)</b>				
6.	Petugas kesehatan mampu melayani pasien dengan baik				

7.	Petugas kesehatan sudah memberikan tindakan medis sesuai dengan SOP				
8.	Setiap tindakan dijelaskan dengan baik				
9.	Kesiapan petugas kesehatan melayani pasien setiap saat				
10.	Pemberian obat sesuai jadwal yang sudah dijelaskan				
	<b>Tanggap dalam pemberian layanan pada pasien (<i>Responsiveness</i>)</b>				
11.	Penerimaan pasien yang cepat				
12.	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan				
13.	Petugas kesehatan tanggap dengan kebutuhan pasien				
14.	Petugas kesehatan sering mengunjungi pasien				
15.	Perawat segera datang ketika dipanggil pasien atau keluarga pasien				
	<b>Jaminan yang diberikan kepada pasien (<i>Assurance</i>)</b>				
16.	Petugas kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan pasien dengan motivasi				
17.	Petugas kesehatan bersikap ramah dan sopan				
18.	Petugas kesehatan menggunakan bahasa mudah dimengerti				
19.	Petugas kesehatan memberi salam sebelum				

	tindakan pada pasien				
20.	Waktu konsultasi keluarga pasien terpenuhi				
21.	Petugas kesehatan mampu menjaga privasi pasien dan keluarga				
	<b>Perhatian terhadap kebutuhan pasien (Empaty)</b>				
22.	Petugas kesehatan meluangkan waktu untuk menanyakan kondisi pasien				
23.	Perawat selalu mengingatkan keamanan barang berharga pasien dan keluarganya				
24.	Menghibur pasien supaya lekas sembuh				
25.	Petugas kesehatan mengajak berdoa untuk kesembuhan setelah tindakan				
26.	Petugas kesehatan memahami dan menerima keluhan pasien				

## Kisi Kisi Kuesioner

## Kisi Kisi Kuesioner Ketersediaan Tenaga Kesehatan

No.	Soal Pernyataan	Bobot
1.	Ketersediaan Tenaga Kesehatan (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12)	Favourable Sangat Sesuai : 4 Sesuai : 3 Kurang Sesuai : 2 Tidak Sesuai : 1

## Kisi Kisi Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan

No.	Soal Pernyataan	Bobot
1.	<i>Tangible</i> (1, 2, 3, 4, 5)	Favourable Sangat Sesuai : 4 Sesuai : 3 Kurang Sesuai : 2 Tidak Sesuai : 1
2.	<i>Reliability</i> (6, 7, 8, 9, 10)	Favourable Sangat Sesuai : 4 Sesuai : 3 Kurang Sesuai : 2 Tidak Sesuai : 1
3.	<i>Responsiveness</i> (11, 12, 13, 14, 15)	Favourable Sangat Sesuai : 4 Sesuai : 3 Kurang Sesuai : 2 Tidak Sesuai : 1
4.	<i>Assurance</i> (16, 17, 18, 19, 20, 21)	Favourable Sangat Sesuai : 4 Sesuai : 3 Kurang Sesuai : 2 Tidak Sesuai : 1
5.	<i>Empaty</i> (22, 23, 24, 25, 26)	Favourable Sangat Sesuai : 4 Sesuai : 3 Kurang Sesuai : 2 Tidak Sesuai : 1



### Hasil Korelasi

		Variabe_X	Variabel_Y
Spearman's rho		Correlation Coefficient	1.000
	Variabe_X	Sig. (2-tailed)	.785**
		N	.000
		N	70
		Correlation Coefficient	70
	Variabel_Y	Sig. (2-tailed)	.785**
	N	.000	
	N	70	

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



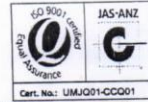


## Surat Studi Pendahuluan



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Jl. Karimata No. 49 Jember Telp. ( 0331 ) 332240, 336728 Fax. 337957  
Website : <http://WWW.unmuhjember.ac.id> e-mail : [kantorpusat@unmuhjember.ac.id](mailto:kantorpusat@unmuhjember.ac.id)



Nomor : 961/IL3.AU/FIKes /F/2019  
Lamp. : -  
Hal : *Survey Studi Pendahuluan*

Jember, 29 Syawal 1440 H  
04 Juli 2019M

Kepada Y h. Kepala  
Bakesbangpol & Linmas  
Kabupaten Jember

di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyusunan Proposal / Skripsi mahasiswa Program Studi SI Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ns. Awatiful Azza, M. Kep., Sp. Kep. Mat  
NIP : 19701213200501 2001  
Jabatan : Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Memberikan pengantar pengambilan data tentang "Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember" kepada mahasiswa:

Nama : Rafi Mahendra  
NiM : 15 1101 1018

Berkaitan dengan perihal tersebut diatas kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan data yang diperlukan untuk penyusunan proposal penelitian tersebut sampai selesai.

Demikian permohonan kami atas perkenan dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Nasrun minallahi wa fathun qorib.*  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Ns. Awatiful Azza, M. Kep., Sp. Kep. Mat  
NIP. 19701213200501 2001

Tembusan : Arsip



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Letjen S Parman No. 89 ☎ 337853 Jember

Kepada

Yth. Sdr. Pimpinan Klinik Mitra Keluarga  
 Sejahtera Sukowono - Jember  
 di -

J E M B E R

**SURAT REKOMENDASI**

Nomor : 072/1746/415/2019

Tentang

**SURVEI STUDI PENDAHULUAN**

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011;  
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember
- Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember tanggal 04 Juli 2019 Nomor : 961/II.3.AU/FIKes/F/2019 perihal Survei Studi Pendahuluan

**MEREKOMENDASIKAN**

- Nama / NIM. : Rafi Mahendra / 15 1101 1018  
 Instansi : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember  
 Alamat : Jl. Karimata No. 49 Jember  
 Keperluan : Melakukan survei studi pendahuluan untuk pengambilan data tentang "Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono - Jember"  
 Lokasi : Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono - Jember  
 Waktu Kegiatan : Juli 2019 s/d Selesai

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan;
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik;
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember

Tanggal : 12-07-2019

An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK

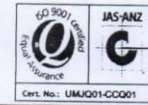


- Tembusan :  
 Yth. Sdr. : 1. Dekan FIKES Unmuh Jember;  
 2. Yang Bersangkutan.

## Surat Ijin Penelitian


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Jl. Karimata No. 49 Jember Telp. ( 0331 ) 332240, 336728 Fax. 337957  
 Website : <http://WWW.unmuhjember.ac.id> e-mail : [kantorpusat@unmuhjember.ac.id](mailto:kantorpusat@unmuhjember.ac.id)



Nomor : I.026/IL.3. AU/FIKes/F/ 2019  
 Lamp. : 1 Bendel Proposal Penelitian  
 Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Jember, 09 Dzulqo'dah 1440 H  
 12 Juli 2019 M

Kepada Yth. Kepala  
 Bakesbangpol & Linmas  
 Kabupaten Jember

di-  
 Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyusunan Proposal / Skripsi mahasiswa Program Studi S I Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ns. Awatiful Azza, M. Kep., Sp. Kep. Mat  
 NIP : 19701213200501 2001  
 Jabatan : Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Memberikan pengantar untuk melakukan Ijin Penelitian kepada mahasiswa :

Nama : Rafi Mahendra  
 NIM : 15 1101 1018  
 Judul : Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember.

Berkaitan dengan perihal tersebut diatas kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin agar mahasiswa yang tersebut diatas dapat melakukan penelitian pada instansi yang Bapak / Ibu Pimpin.

Demikian permohonan kami atas perkenan dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Nasrun minallahi wa fathun qoriib.*  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan,

*(Signature)*  
 Ns. Awatiful Azza, M. Kep., Sp. Kep. Mat  
 NIP. 19701213200501 2001

Tembusan : 1. Arsip



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Letjen S Parman No. 89 ☎ 337853 Jember

Kepada  
Yth. Sdr. Pimpinan Klinik Mitra Keluarga  
Sejahtera Sukowono - Jember  
di -  
J E M B E R

**SURAT REKOMENDASI**

Nomor : 072/1772/415/2019

Tentang

**PENELITIAN**

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011;  
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember tanggal 04 Juli 2019 Nomor : 961/IL.3.AU/FIKES/F/2019 perihal Penelitian

**MEREKOMENDASIKAN**

Nama / NIM. : Rafi Mahendra / 15 1101 1018  
Instansi : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember  
Alamat : Jl. Karimata No. 49 Jember  
Keperluan : Melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul :  
"Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono - Jember"  
Lokasi : Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono - Jember  
Waktu Kegiatan : Juli 2019 s/d Selesai

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember  
Tanggal : 15-07-2019

An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK

KABUPATEN JEMBER  
Sekretaris

Drs. HERTI WIDODO

Pembina Tk. I

NIP. 1961124198812 1001

Tembusan :  
Yth. Sdr. : 1. Dekan FIKES Unmuh Jember;  
2. Yang Bersangkutan.

## Surat Pernyataan Keabsahan Karya Ilmiah


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

 Jl. Karimata No. 49 Jember Telp. (0331) 332240, 336728 Fax. 337957  
 Website : http://www.unmujember.ac.id e-mail : kantorpusat@unmujember.ac.id

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafi Mahendra  
 NIM : 1511011018  
 Tempat, tanggal lahir : Jember, 25 Juli 1996  
 Agama : Islam  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Alamat : Des. Langrang Toro RT 002 / RW 009  
 Desa Mpuwan Kec. Mayang  
 Jurusan/Program Studi : Fakultas Ilmu Kesehatan / S1 Keperawatan  
 Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan  
 Universitas : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan dengan Mutu  
 Pelayanan Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera  
 Sukowong Jember

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 19 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



( Rafi Mahendra )  
 NIM. 1511011018

## Lembar Konsultasi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
 FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
 PROGRAM STUDI PROFESI NERS

Jl. Karamata No. 49 Telp. (0331) 336728 Fax. 337957 Kotak Pos 104 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Rapi Mahendra

Nama Pembimbing I : Ns. Supriyadi, S.Kep., M. Kes.

NIM : 151104010

Nama Pembimbing II : Ns. Rahmatul Eka Yulita, S.Kep., M. Kes.

Judul :

NO	TANGGAL	HASIL KONSULTASI	PARAF
1	30-11-2018	Modul & referensi ke manajemen keperawatan	
2	17-11-2018	ACC	
3	02-01-2019	ACC Judul	
4	09-01-2019	Revisi BAB I-IV + Kuesioner	
5			
6	11-01-2019	Revisi BAB I-IV	
7		BAB 2	
8	11-04-2019	Lanjutan revisi	
9	03-07-2019	Revisi Kuesioner	
10	23-07-2019	Revisi Bab 5, 6, 7	
11	29-07-2019	Lanjutan Pembahasan	
12		meminta data jumlah tenaga	
13		Ketersediaan di Klinik	
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rafi Mahendra  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 25 Juli 1996  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Alamat : Dsn.Lengkong Toko, Desa Mrawan Kec.Mayang  
Jember  
No. Hp : 087804495257  
Riwayat Pendidikan : TK Darma Wanita Pakusari (2001-2003)  
SDN Karangrejo II Jember (2003-2009)  
SMP Negeri 2 Jember (2009-2012)  
SMA Negeri 2 Jember (2012-2015)