



Daftar Pustaka

- Algifari (2000). Analisis Regresi Teori dan Solusi. Yogyakarta : Penerbit BPFE
- Analisis, M. E. (2016). Pengolahan Data Dengan SPSS dan EViews.
- Farid Firmansyah & Rudy Haryanto (2019). Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan. Pamengkasan: Duta Media.
- Ikatan Akuntan Indonesia (2009). Standar Akuntansi Keuangan. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- J. Supranto (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien. Rineka Cipta
- M.Anang Firmansyah (2018) Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Yogyakarta : Deepublish Publisher
- Meutia Dewi (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol 5, NO.2, November 2016
- Mu'ah (2014) Kualitas Layanan Rumah Sakit. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Muhammad Marzuki Ridwan (2015) Evaluasi Tarif Pelayanan Kesehatan Puskesmas Non Rawat Inap Di Puskesmas Ciptomulyo Di Kota Malang.
- Muhyar Nugraha & Sumadil (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 11 NO 2 Desember 2020.
- Peraturan daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan, Surabaya
- Pernyataan Standar Akuntansi Pemerintah (PSAP) dalam PP 71 tahun 2010.
- Ratih Febriyanti (2014) Kualitas Jasa Pelayanan Dan Penentuan Tarif (studi Kasus Di Puskesmas Kali Rungkut Surabaya). Undergraduate thesis, UPN "VETERAN" Jawa Timur.
- Riska Elfinda Reniatika. (2018) *Pengaruh Pendapatan, Pendidikan, Tarif Pelayanan. Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.*



48

Sarmanu (2017). Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Statistika. Surabaya : Airlangga University Press

Sugiyono (2016). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif R & D). Bandung: Alfabeta.

TH. A. Raditio (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 11 No 2 April 2014.

Wiratna, S. V. (2015). SPSS Untuk Penelitian, Penerbit Pustaka Baru Press. Yogyakarta



LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN
HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PADA PUSKESMAS
TANAH KALI KEDINDING SURABAYA

I. Data Umum Responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

3. Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Sarjana

4. Pekerjaan : 1. PNS 2. Pedagang 3. Swasta 4. Buruh

5. Dll



	pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang mutu pelayanan				
		Sangat Tidak	Cukup Puas	Puas Puas	Kurang Puas	Puas
	Kehandalan					
1	Petugas memberikan informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang ke puskesmas					
2	Petugas siap membantu kesulitan dalam pengobatan pasien					
3	Kelengkapan sarana dan prasarana bagi pasien yang berobat ke puskesmas					
4	Pelayanan informasi pelayanan kesehatan menggunakan Bahasa yang bisa dimengerti pasien					
	Ketanggapan					
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien					
2	Petugas memberi informasi secara tertulis bila pasien kurang begitu paham tentang prosedur pelayanan di puskesmas					
3	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat					
4	Puskesmas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi					

	tentang pelayanan kesehatan					
	Empathy					
1	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas					
2	Informasi pelayanan kesehatan diberikan tanpa pasien harus meminta					
3	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi					
4	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien					
	Bukti Fisik					
1	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan kesehatan					
2	Ruangan pelayanan informasi di puskesmas aman dan nyaman					
3	Ruangan pelayanan terlihat rapi dan bersih					



52

	pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang Tarif				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Netral
1	Tarif yang ditentukan Puskesmas sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan					
2	Tarif yang diberikan Puskesmas sesuai dengan manfaat dan nilai yang diperoleh					
3	Staf Puskesmas Tidak meminta tariff lebih untuk pemeriksaan					
4	Tarif yang diberikan Puskesmas sesuai dengan kemampuan pasien					

53



KUESIONER PENELITIAN
HUBUNGAN PENDAPATAN PUSKESMAS TANAH KALI KEDINDING
SURABAYA

I. Data Umum Responden :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Alamat :
4. Pendidikan :
5. Umur :

No	pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang mutu pelayanan				
		Sangat Tinggi	Cukup Tinggi	Netral	Cukup Rendah	Sangat Rendah
1	Pendapatan Tanah Kali Kedinding yang timbul dari pelayanan jasa yang diberikan oleh puskesmas kepada para pasien dan keluarga					
2	Pendapatan saat terjadi covid-19					
3	Pendapatan berpengaruh terhadap pelayanan					
4	Pendapatan digunakan untuk meningkatkan pelayanan jasa dan fasilitas yang ada di Puskesmas					
5	Pendapatan puskesmas yang dihasilkan dari tarif yang diberikan oleh Puskesmas kepada para pasien					



LAMPIRAN 2
PENDAPATAN RETENSI PASIEN

Pendapatan	Sebelum (2019)	Setelah (2020)
Januari	21.740.500	10.869.500
Februari	21.340.000	14.745.000
Maret	18.212.000	10.779.500
April	11.557.000	4.604.000
Mei	12.092.000	8.778.500
Juni	12.034.000	10.009.500
Juli	12.569.500	4.925.500
Agustus	5.064.800	4.790.000
September	11.600.000	4.328.000
Oktober	13.533.000	5.526.000
November	4.457.800	4.523.000
Desember	4.640.000	8.778.500
Jumlah	148.840.600	92.657.000

YAYASAN PERGERUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
PROGRAM STUDI EKSPLOITASI PERBANGUNAN (S1)
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2)
PROGRAM STUDI DIPLOMA III (S3) EKSPLOITASI

TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI

Kampus 1: Nomasari 45 Surabaya 60118, Telp. (031) 9014000 Ext 100, 341, 342, E-mail: fe@untag-suraabaya.ac.id



Nomor
Lampiran
Perihal

1071 K.FEBYVI2021

**Permohonan Ijin Untuk
Melakukan Penelitian**

Kepada

Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya
Jl. Jemursari No. 197 Sudosoromo Kec. Wonocolo Surabaya

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata I, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon berkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : Ni Kade Febry Gea Apriliani
N. P. M : 1221700054
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi
Alamat : Jl. Kalijudan Gg. XII
Telp./Hp. 08973836392

Guna melakukan penelitian pada :

DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA

untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunnya dengan judul "PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP PENDAPATAN SEBELUM DAN SAAT TERJADI COVID-19 PADA PUSKESMAS KEDINDING".

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 08 Juni 2021



Ni Kade Febry Gea Apriliani, MSi., Ak. CA
08973836392



LAMPIRAN 4

SURAT IJIN DARI DINAS KESEHATAN



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KESEHATAN

Jalan Jemursari No. 197 Surabaya 60243
Telp. (031) 8439473, 8439372, 8473729 Fax. (031) 8483393

SURAT IJIN
SURVEY / PENELITIAN
Nomor: 072/14943 / 436.7.2 / 2021

Dari : Sekretaris Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Perindungan Masyarakat
Nomor : 070/8568/436.8.5/2021
Tanggal : 11 Juni 2021
Hal : Penelitian

Dengan ini menyatakan tidak keberatan dilakukan survey / penelitian oleh :
Nama : **Ni Kade Febrly Gea Aprillani**
NIM : 1221700054
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus
1945

Alamat : Banjar Dangin Pangkung Jangu Kelurahan Poshsanten Kec.
Mendoyo Kab. Jembrana Provinsi Bali

Tujuan Penelitian : Menyusun Skripsi
Tema Penelitian : Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan dan Tarif Terhadap
Pendapatan Sebelum dan Saat Terjadi Covid-19 pada
Puskesmas Tanah Kali Kedinding
Bulan Juni s/d Bulan Juli 2021


Lamanya Penelitian :
Daerah / tempat : **Puskesmas Tanah Kali Kedinding**
Penelitian :

Dengan syarat – syarat / ketentuan sebagai berikut

1. Yang bersangkutan harus mentaati ketentuan-ketentuan/ peraturan yang berlaku dimana dilakukannya kegiatan survey/penelitian.
2. Dilarang menggunakan kuesioner diluar design yang telah ditentukan
3. Yang bersangkutan sebelum dan sesudah melakukan survey/penelitian harap melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
4. Surat ijin ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti diatas

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kepada Saudara Kepala Puskesmas untuk memberikan bantuan, pengarahan dan bimbingan sepuuhnya
Demikian atas perhatian Saudara disampaikan terima kasih

Surabaya, 11 Juni 2021
a.n. KEPALA DINAS
Sekretaris,



dra. Yohana Susmi Emissa
Pembina Tk. I / IV b
NIP. 196511241902122009

www.kemendagri.go.id Email: ditjenkokesmas@kemendagri.go.id



YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
PROGRAM STUDI EKONOMI PERSEKUTUAN (S1)
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2)
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S3)

TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI

Kampus: Jl. Semolowoo 63 Surabaya 60118, Telp (031) 9911000 Fax 140, 141, E-mail: febry@untag-sby.ac.id

Nomor : JORUK.FEBRY/2021
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Ijin Untuk
Mengadakan Penelitian**

Kepada : Yth. Kepala BEKESBANGPOL Kota Surabaya
Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2-4 Surabaya

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata I, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktik yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon berkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : Ni Kade Febry Gea Apriliani
N. P. M : 1221700054
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi
Alamat : Jl. Kalijudan Gg. XII
Telp./Hp. 08973836392

Guna melakukan penelitian pada :
PUSKESMAS TANAH KALIKEDINDING
untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunnya dengan judul
"PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP
PENDAPATAN SEBELUM DAN SAAT TERJADI COVID-19 PADA PUSKESMAS
KEDINDING"


Demikian permohonan kami, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 09 Juni 2021



Ni Kade Febry Gea Apriliani, MSi, Ak. CA
NIP. 1221700054

LAMPIRAN 6
SURAT IZIN DARI BAKESBANGPOL



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
Jalan Jaka Agung Suprema Nomor 2 Surabaya 60272
Telepon (031) 5343000, (031) 5312144 Ponsel 112

Surabaya, 11 Juni 2021

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya

Nomor : 070/BM/436.8.5/2021
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Penelitian

di -
SURABAYA

REKOMENDASI PENELITIAN

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Peraturan Surat Keterangan Penelitian

Memperhatikan : Surat dan Deklarasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 108/UK.FE.BV/2021 Tanggal 09 Juni 2021

PE. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya menantikan rekomendasi kepada

a. Nama : Ni Kade Feby Gsa Aprilia
b. Alamat : BANJAR DANGIN PANGKUNG JANGU KELURAHAN POHSANTEN KECAMATAN MENDOYO KABUPATEN JEMBRANA PROVINSI BALI
c. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
d. Instansi/Organisasi : Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya
e. Kewarganegaraan : Indonesia


Untuk melakukan penelitian/kegiatan dengan:

a. Judul/ Tema : Pengaruh Kegiatan Jasa Pelayanan Dan Tarif Terhadap Pendeckatan Sebelum Dan Saat Terjadinya Pandemi Covid-19 pada Pemukiman Tanah Kali Kedinding Surabaya
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : Akuntansi
d. Penanggung Jawab : Dr. Omit Muliati, MM, Ak, CA, CMA, CPA
e. Anggota Peserta :
f. Waktu : 1 (Satu) Bulan TMT Surat Dikeluarkan
g. Lokasi : Dinas Kesehatan Kota Surabaya (Pukesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya)

Dengan persyaratan


1. Dalam masa pandemi Covid-19, pelaksanaan Penelitian wajib menerapkan protokol kesehatan seperti Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020.
2. Untuk kegiatan field study yang berisiko menimbulkan penularan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat.
3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) tersebut-waktu dapat berubah mengikut ketentuan pembatasan kegiatan dari Pemerintah.
4. Peserta Penelitian wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan Penelitian.
5. Peserta Penelitian OPD. Camat Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder.
6. Pelaksanaan Penelitian tidak boleh menimbulkan keributan di masyarakat, gangguan bangsa atau mengganggu ketertahan NKRI.
7. Pelaksanaan Penelitian harap tidak membebani atau memberatkan warga.
8. Setelah melakukan Penelitian wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Bakesbang Politik dan Linmas Kota Surabaya.
9. Rekomendasi ini akan dicabut/ tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Dimohon atas bantuannya diampikan terima kasih.



Tembusan :
Yth. 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

PE. KEPALA BADAN



Edan Yudiana, AMP., S. Sog., M.H.
Pejabat Utama Madya
NIP. 19560715 196003 1 011



LAMPIRAN 7
KARTU BIMBINGAN



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS – PRODI AKUNTANSI
PROSES BIMBINGAN SKRIPSI – SMT GASAL/GENAP 2020/2021

NAMA : Ni Kade Febrly Gea Apriliani
 NBI / NO HP : 1221700054 / 08973836392
 DOSEN PEMBIMBING : Dr. Ontot Murwato S. SE., MM., Ak., CA., CMA., CPA
 NO HP : 08113566007
 KONSENTRASI : Akuntansi Manajemen Program Skripsi Ke : 1

NO	KONSULTASI KIRIM TGL	RESPON TGL	KETERANGAN	TTD
1	18 Maret 2021	18 maret 2021	Pengajuan Judul	<i>[Signature]</i>
2	19 Maret 2021	19 Maret 2021	Diskusikan Tema/Topik skripsi	<i>[Signature]</i>
3	23 Maret 2021	25 Maret 2021	Pengajuan Judul Mendiskusikan judul skripsi	<i>[Signature]</i>
4	17 April 2021	-	Pengajuan Bab 1	<i>[Signature]</i>
5	5 mei 2021	-	Ganti judul dan Acc judul	<i>[Signature]</i>
6	26 mei 2021	28 Juni Bab 4	Bimbingan proposal Bimbingan bab 4	<i>[Signature]</i>
7	5 juli 2021	-	Pengajuan Bab 4 dan 5	<i>[Signature]</i>
8	6 juli 2021	9 juli 2021	Revisi bab 1-3 Pengajuan revisi bab 1-3	<i>[Signature]</i>
9	12 Juli 2021	-	Pengajuan revisi bab 1-3	<i>[Signature]</i>
10				<i>[Signature]</i>
11				
12				

JUDUL SKRIPSI :
 PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP PENDAPATAN SEBELUM DAN SAAT TERJADI COVID-19 PADA PUSKESMAS TANAH KALI KEDINDING SURABAYA

Surabaya, 12/7/21
 Dosen Pembimbing
[Signature]