

--	--	--

lembar kuesioner



RSIAB

Kepada Yth : Pasien / keluarga pasien

Kuesioner ini merupakan alat untuk pengumpulan data dalam rangka penyusunan Tesis sebagai salah satu persyaratan saya menyelesaikan Program Pasca (Mars) .

Semua isian dari kuesioner ini akan kami jamin kerahasiaannya, oleh karena itu tidak perlu diberi nama atau identitas lain (misalnya alamat) yang memungkinkan akan dikenal orang.

Oleh karena itu kami mohon agar saudara dapat mengisi dengan sejujur-jujurnya dan sebenar - benarnya, terima kasih atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/ Sdr / Sdri

(Tina Andriati dr)

DATA PRIBADI RESPONDEN

1. Tanggal lahir :Umur :

2. Status perkawinan :

- a. Belum menikah b. Menikah c. Janda d. Duda

3. Pendidikan responden :

- a. Lanjutan b. sarjana c. diploma d. master e. lainnya : sebutkan

4. Pekerjaan responden

- a. Pegawai negeri sipil b. Pegawai swasta c. TNI/ polri d. wiraswasta e. lainnya : sebutkan

5. Tempat tinggal pasien :

- a. Wilayah Jak- Bar b. Wilayah Jak- Ut c. Jakarta selatan d. jakarta timur e. jakarta pusat

f. lainnya:

6. Berobat ke IGD RSIA Brawijaya merupakan kunjungan ke :

- a. pertama b. 2 kali c. 3-5 kali d. sering

7. Alasan berobat ke Instalasi Gawat Darurat RSIA Brawijaya :

- a. Dekat rumah b. anjuran teman c. pengalaman pasien d. anjuran keluarga e. lainnya:sebutkan

8. Bila melakukan pembayaran dalam berobat anda lebih sering menggunakan pembayaran secara

- a. tunai b. debit c. Kartu kredit d. asuransi e. Jaminan perusahaan

9. Jenis pelayanan yang anda dapatkan saat ini : a. rawat jalan b. rawat

Petunjuk Pengisian

5	Sangat Baik	Sangat loyal
4	Baik	loyal
3	Biasa Saja	netral
2	Kurang Baik	Kurang loyal
1	Sangat tidak Baik	Sangat tidak loyal

KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	NILAI				
		5	4	3	2	1
	KEANDALAN / RELIABILITY					
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat & mudah.					
2	Pemeriksaan dokter dan pengobatannya cepat .					
3	Keterampilan perawat memasang infus,kateter, EKG di RSIAB.					
4	Pendokumentasian dan pencatatan data pasien akurat /terstruktur diRSIAB					
	KETANGGAPAN / RESPONSIVENESS					
5	Sikap dokter tanggap terhadap keluhan pasien					
6	Informasi yang diberikan dokter jelas , mudah dipahami,					
7	Sikap perawat tanggap terhadap keluhan pasien dan menanganinya.					
8	Informasi yang diberikan perawat jelas, mudah dipahami					
	JAMINAN / ASSURANCE					
9	Pelayanan diberikan dokter maupun perawat sama pada setiap pasien .					
10	Dokter senantiasa ada pada saat dibutuhkan.					
11	Petugas terdidik mampu melayani pasien.					
12	Rasa aman terhadap pelayanan di RSIAB sangat terjaga.					
	KEPEDULIAN / EMPATHY					
13	Sikap petugas yang memotivasi (menghibur,memberi semangat),di RSIAB					
14	Dokter sabar dan santun saat memberi pertolongan di RSIAB					
15	Perawat sabar dan santun saat memberi pertolongan di RSIAB.					
	BERUJUD/ TANGIBLE					
16	Penampilan dokter/ perawat rapi dan bersih.					
17	Penampilan dokter/ perawat rapi dan bersih.					
18	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang akan dipakai					

Dikutip dari Pasuraman, Zeithaml, Berry

LOYALITAS

No	PERNYATAAN LOYALITAS	5	4	3	2	1
1	Tetap memilih pelayanan RSIAB walau direkomendasikan pelayanan RS lain					
2	Saya akan kembali berobat untuk pelayanan kesehatan lainnya di RSIAB					
3	Tetap merekomendasikan anggota keluarga dan teman untuk mendapatkan pelayanan kesehatan lainnya di RSIAB					
4	Pelayanan di RSIA merupakan pilihan utama saat saya					

Dikutip dari Griffin,J



Terima kasih atas kesediaannya untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan di RSIAB



Lampiran : Regresi Hasil Penelitian Tesis

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	RawatInap, Asuransi, Responsiveness Assurance, Emphaty, Reliability, Tangible ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Tolerance = .000 limits reached.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.487	.483	.367385

a. Predictors: (Constant), RawatInap, Asuransi, Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.370	.206		1.800	.073
	Pelayanan	.883	.049	.704	17.844	.000
	Asuransi	.034	.040	.033	.850	.396
	RawatInap	.067	.040	.066	1.674	.095

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran : Regresi Hasil Penelitian Tesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.584	.578	.331981

a. Predictors: (Constant), Tangible, Assurance, Responsiveness, Emphaty, Reliability

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.629	0.346		1.818	0.072
reliability	0.119	0.119	0.103	0.997	0.321
responsive	0.641	0.1	0.612	6.397	0.000
assurance	-0.092	0.089	-0.088	-1.027	0.307
emphaty	0.238	0.091	0.269	2.631	0.010
tangible	-0.081	0.115	-0.08	-0.703	0.484
jenispembayaran	0.039	0.065	0.038	0.597	0.552
jenis pelayanan	0.025	0.067	0.024	0.372	0.710

	no	reliability1	reliability2	reliability3	reliability4	responsiveness1	responsiveness2	responsiveness3	responsiveness4
N Valid	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	60.50	4.1667	3.9917	3.7667	3.9500	4.2083	4.0917	3.9333	3.8167
Std. Deviation	34.785	.66526	.72756	.65764	.70829	.62033	.62168	.68272	.48478

Lampiran : Regresi Hasil Penelitian Tesis

assurance1	assurance2	assurance3	assurance4	empathy1	empathy2	empathy3
120	120	120	120	120	120	120
0	0	0	0	0	0	0
4.1750	4.0417	4.0333	4.0083	3.9250	4.2000	4.0000
.64381	.64032	.62083	.70408	.73522	.58840	.66104

tangible1	tangible2	tangible3	Loyalitas1	Loyalitas2	Loyalitas3	Loyalitas4	asuransi	rawatinap
120	120	120	120	120	120	120	120	120
0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.0167	3.9750	3.8417	3.8333	3.9500	3.8750	4.0667	.50	.50
.72162	.66689	.64815	.70214	.72006	.66815	.70691	.502	.502

reliability1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	18	15.0	15.0	15.0
Valid 4.00	64	53.3	53.3	68.3
Valid 5.00	38	31.7	31.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

reliability2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	2.5	2.5	2.5
Valid 3.00	23	19.2	19.2	21.7
Valid 4.00	66	55.0	55.0	76.7
Valid 5.00	28	23.3	23.3	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Lampiran : Regresi Hasil Penelitian Tesis

reliability3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	3	2.5	2.5	2.5
3.00	34	28.3	28.3	30.8
Valid 4.00	71	59.2	59.2	90.0
5.00	12	10.0	10.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

reliability4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	1.7	1.7	1.7
3.00	27	22.5	22.5	24.2
Valid 4.00	66	55.0	55.0	79.2
5.00	25	20.8	20.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

responsiveness1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	13	10.8	10.8	10.8
Valid 4.00	69	57.5	57.5	68.3
5.00	38	31.7	31.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Lampiran : Regresi Hasil Penelitian Tesis

responsiveness2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	18	15.0	15.0	15.0
4.00	73	60.8	60.8	75.8
5.00	29	24.2	24.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

responsiveness3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.7	1.7	1.7
3.00	26	21.7	21.7	23.3
4.00	70	58.3	58.3	81.7
5.00	22	18.3	18.3	100.0
Total	120	100.0	100.0	

responsiveness4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.8	.8	.8
3.00	24	20.0	20.0	20.8
4.00	91	75.8	75.8	96.7
5.00	4	3.3	3.3	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Lampiran : Regresi Hasil Penelitian Tesis

assurance1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.8	.8	.8
3.00	13	10.8	10.8	11.7
Valid 4.00	70	58.3	58.3	70.0
5.00	36	30.0	30.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

assurance2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	22	18.3	18.3	18.3
Valid 4.00	71	59.2	59.2	77.5
5.00	27	22.5	22.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

assurance3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	21	17.5	17.5	17.5
Valid 4.00	74	61.7	61.7	79.2
5.00	25	20.8	20.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Lampiran : Regresi Hasil Penelitian Tesis

assurance4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	29	24.2	24.2	24.2
4.00	61	50.8	50.8	75.0
5.00	30	25.0	25.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

empathy1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.7	1.7	1.7
3.00	31	25.8	25.8	27.5
4.00	61	50.8	50.8	78.3
5.00	26	21.7	21.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

empathy2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	11	9.2	9.2	9.2
4.00	74	61.7	61.7	70.8
5.00	35	29.2	29.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

empathy3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	26	21.7	21.7	21.7
4.00	68	56.7	56.7	78.3
5.00	26	21.7	21.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Lampiran : hasil penelitian

Loyalitas1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.8	.8	.8
3.00	38	31.7	31.7	32.5
Valid 4.00	61	50.8	50.8	83.3
5.00	20	16.7	16.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Loyalitas2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.8	.8	.8
3.00	31	25.8	25.8	26.7
Valid 4.00	61	50.8	50.8	77.5
5.00	27	22.5	22.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Loyalitas3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	1.7	1.7	1.7
3.00	29	24.2	24.2	25.8
Valid 4.00	71	59.2	59.2	85.0
5.00	18	15.0	15.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Loyalitas4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.8	.8	.8
3.00	23	19.2	19.2	20.0
Valid 4.00	63	52.5	52.5	72.5
5.00	33	27.5	27.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Lampiran : Regresi Hasil Penelitian Tesis

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y * G	120	100.0%	0	0.0%	120	100.0%
X1 * G	120	100.0%	0	0.0%	120	100.0%
X2 * G	120	100.0%	0	0.0%	120	100.0%
X3 * G	120	100.0%	0	0.0%	120	100.0%
X4 * G	120	100.0%	0	0.0%	120	100.0%
X5 * G	120	100.0%	0	0.0%	120	100.0%
X * G	120	100.0%	0	0.0%	120	100.0%
Asuransi * G	120	100.0%	0	0.0%	120	100.0%
Rawatinap * G	120	100.0%	0	0.0%	120	100.0%

Report

Mean

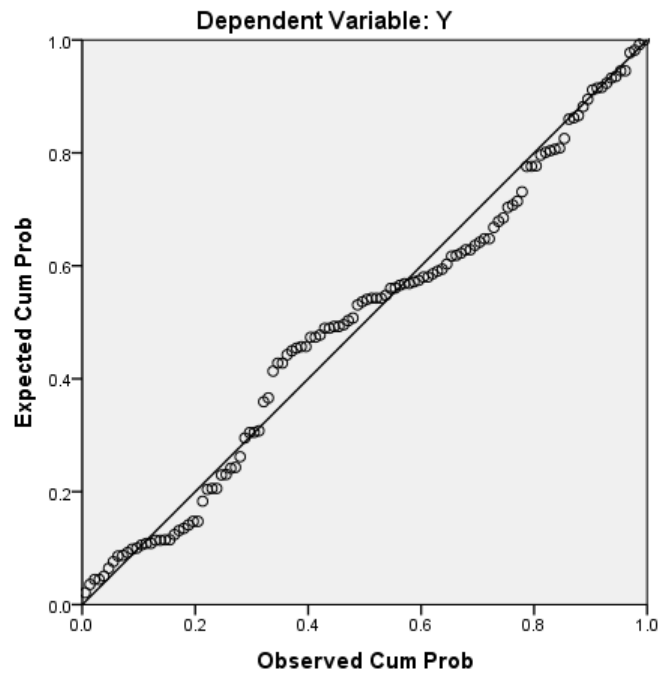
G	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X	Asuransi	Rawat Inap
1	4.04167	3.98333	3.99167	4.11120	3.87767	3.95833	3.98440	1.00	1.00
2	3.88333	3.90000	4.09167	3.98893	3.85560	3.95000	3.95720	0.00	1.00
3	3.99167	4.16667	4.14167	4.15560	4.10000	4.06667	4.12620	1.00	0.00
4	4.09167	4.15000	4.19167	4.11120	4.05557	4.14167	4.13000	0.00	0.00
Total	4.00208	4.05000	4.10417	4.09173	3.97221	4.02917	4.04945	.50	.50

Keterangan :

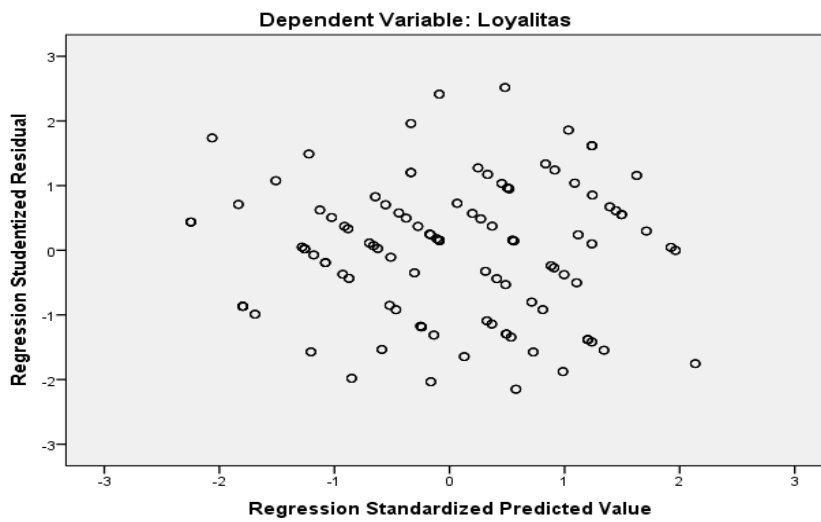
1. Grup asuransi dan rawat inap
2. Grup non asuransi dan rawat inap
3. Grup asuransi dan rawat jalan
4. Grup non asuransi dan rawat jalan

Lampiran : Regresi Hasil Penelitian Tesis

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran : hasil penelitian

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.370	.206		1.800	.073		
Pelayanan	.883	.049	.704	17.844	.000	.975	1.026
Asuransi	.034	.040	.033	.850	.396	.999	1.001
RawatInap	.067	.040	.066	1.674	.095	.975	1.026

a. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Pelayanan	0.975	1.026
Asuransi	0.999	1.001
RawatInap	0.975	1.026

a. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.629	0.346		1.818	0.072		
1 reliability	0.119	0.119	0.103	0.997	0.321	0.372	2.690
responsive	0.641	0.100	0.612	6.397	0.000	0.433	2.310
assurance	-0.092	0.089	-0.088	-1.027	0.307	0.542	1.843
empathy	0.238	0.091	0.269	2.631	0.010	0.379	2.64
tangible	-0.081	0.115	-0.08	-0.703	0.484	0.308	3.247
jenis pembayaran	0.039	0.065	0.038	0.597	0.552	0.981	1.02
jenis pelayanan	0.025	0.067	0.024	0.372	0.710	0.924	1.082

a. Dependent Variable: loyalitas

Lampiran : hasil penelitian

Model	Colinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
¹ (Constant)		
Reliability	0.372	2.69
Responsive	0.432	2.31
Assurance	0.542	1.843
Empathy	0.379	2.64
Tangible	0.308	3.247
Jenis Pembayaran	0.981	1.02
Jenis Perawatan	0.924	1.082

Tabel 4.12 Distribusi Rating Setiap Variabel dari Kualitas Pelayanan

nilai	<i>reliability</i>								<i>responsiveness</i>							
	X1.1		X1.2		X1.3		X1.4		X2.1		X2.2		X2.3		X2.4	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2.00			3	2.5	3	2.5	2	1.7					2	1.7	1	.8
3.00	18	15	23	19.7	34	28.3	27	22.5	13	10.8	18	15	26	21.7	24	20.0
4.00	64	53.3	66	55	71	59.2	66	55.0	69	57.5	73	60.8	70	58.3	91	75.8
5.00	38	31,7	28	23.3	12	10.0	25	31.7	38	31.7	29	24.2	22	18.3	4	3.3
Rata-rata	4.2		4		3.8		4		4.2		4.1		4		3.8	

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti 2013

Tabel 4.12 Distribusi Rating Setiap Variabel dari Kualitas Pelayanan ,N = 120

nilai	<i>assurance</i>								<i>emphaty</i>					
	X3.1		X3.2		X3.3		X3.4		X4.1		X4.2		X4.3	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2.00	1	.8							2	1.7				
3.00	13	10.8	22	18.3	21	17.5	29	24.2	31	25.8	11	9.2	26	21.7
4.00	70	58.3	71	59.2	74	61.7	61	50.8	61	50.8	74	61.7	68	56.7
5.00	36	30.0	27	22.5	25	20.8	30	21.7	26	21.7	35	29.2	26	21.7
Rata-rata	4.2		4		4		4		4		4.2		4	

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti 2013

Lampiran : hasil penelitian

Tabel 4.12 Distribusi Rating Variabel dari Kualitas Pelayanan, Loyalitas

nilai	tangible						Loyalty							
	X5.1		X5.2		X5.3		L1.1		L1.2		L1.2		L1.4	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2.00	1	.8	2	1.7	2	1.7	1	.8	1	.8	2	1.7	1	.8
3.00	27	22.5	22	18.3	30	25.0	38	31.7	38	25.8	29	24.2	23	19.2
4.00	61	50.8	73	60.8	73	60.8	61	50.8	61	50.8	71	59.2	63	52.5
5.00	31	25.8	23	19.2	15	12.5	20	16.7	27	22.5	18	15.2	33	27.5
Rata-rata	4		3.8		3.8		3.8		4		3.9		4	

Kesimpulan :

Dari data diatas penilaian kualitas pelayanan : reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible mempunyai nilai rata- rata yaitu ; 3.8 – 4.2 . Sedang loyalitas mempunyai nilai rata-rata = 3.8-4. Penilaian 2.00 masih didapatkan walau persentase kecil = .8-2.5 % , nilai 3.00 dengan persentase 10.8-28.3 % , nilai 4.00 dengan persentase = 50.8-61.7% , nilai 5 dengan persentase 15.2-31.7%.

Penilaian 2.00 = perlu diperhatikan, walau persentase kecil .8-1,7 %

X1.2 Pemeriksaan dokter dan pengobatannya cepat

X1.3 Keterampilan perawat memasang peralatan medis

X1.4 Pendokumentasian dan pencatatan data akurat

X2.3 Informasi yang diberikan dokter jelas & mudah dipahami

X2.4 Informasi yang diberikan perawat jelas

X3.1 Pelayanan yang diberikan sama

X4.1 Sikap petugas yang memotivasi

X5.1 Penampilan dokter rapi dan bersih

L1.4 Pelayanan RSIAB merupakan pilihan utama saya

Penilaian 3.00 = pada semua kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

Lampiran : hasil penelitian

Lampiran 1. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSIA Brawijaya,
2008–2012

Bulan	2008	2009	2010	2011	2012
Januari	350	505	572	575	715
Februari	469	443	556	571	610
Mare	620	566	487	614	645
April	384	438	460	521	597
Mei	488	480	510	545	601
Juni	394	522	523	554	579
Juli	409	769	523	537	539
Agustus	383	504	667	509	522
September	370	415	574	538	539
Oktober	477	446	597	548	562
November	472	454	617	570	561
Desember	610	492	671	605	708
Jumlah	7434	8043	8767	8698	9190