

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 0. Data Hasil Tabulasi Kartu Peduli Pelanggan; Rata-rata selama Januari 2001 s/d Desember 2002. (Tiap bulan = 100 responden)

1. Informasi & Pendaftaran (%)

Kemudahan buat janji	Mudah	33.30
	Cukup mudah	50.00
	Sulit	16.70
Kejelasan info petugas	Jelas	50.00
	Cukup jelas	33.30
	< Jelas	16.70
Sikap & Pelayanan Petugas	Sopan	66.60
	Cukup sopan	16.70
	< Sopan	16.70
Kec. Pelayanan pasien baru	Cepat	33.30
	Lambat	33.30
	Lama	16.70
Kec. Pelayanan pasien lama	Cepat	33.30
	Lambat	16.70
	Lama	50.00

2. Pelayanan Poliklinik & Emergency (%)

Kepuasan lama masa menunggu	Puas	16.70
	Cukup puas	16.70
	< Puas	66.60
Profesionalitas & perhatian dokter	Puas	50.00
	Cukup puas	33.30
	< Puas	16.70
Komunikasi & info dokter dan anda	Puas	50.00
	Cukup puas	16.70
	< Puas	33.30
Ketepatan waktu perjanjian	Tepat	33.30
	Telat < 1 jam	33.30
	Telat > 1 jam	33.30
Profesionalisme perawat	Puas	50.00
	Cukup puas	33.30
	< Puas	16.70
Komunikasi & info perawat dan anda	Puas	33.30
	Cukup puas	50.00
	< Puas	16.70
Kecepatan & ketepatan pelayanan perawat	Puas	50.00
	Cukup puas	33.30
	< Puas	16.70
Sikap & Pelayanan perawat	Puas	33.30
	Cukup puas	50.00
	< Puas	16.70

3. Pelayanan Apotik (%)

Kecepatan Pelayanan petugas	Cepat	16.70
	Cukup cepat	0.00
	Lama	50.00
	Tidak jawab	33.30
Harga obat di apotik	> Mahal	33.30
	Sama	33.30
	> Murah	0.00
	Tidak jawab	33.30
Sikap & Pelayanan petugas	Informatif	33.30
	Cukup info	33.30
	< Informatif	0.00
	Tidak jawab	33.30

4. Pelayanan Laboratorium (%)

Kecepatan Pelayanan petugas	Cepat	50.00
	Cukup cepat	0.00
	Lama	16.70
	Tidak jawab	33.30
Tarif pemeriksaan	Mahal	16.70
	Cukup mahal	33.30
	Biasa	33.30
	Tidak jawab	16.70
Sikap & Pelayanan petugas	Sopan	50.00
	Cukup sopan	16.70
	Biasa	0.00
	Tidak jawab	33.30

5. Pelayanan Radiologi (%)

Kecepatan Pelayanan petugas	Cepat	16.70
	Cukup cepat	50.00
	Lama	16.70
	Tidak jawab	16.70
Tarif pemeriksaan	Mahal	16.70
	Cukup mahal	33.30
	Biasa	33.30
	Tidak jawab	16.70
Sikap & Pelayanan petugas	Sopan	50.00
	Cukup sopan	33.30
	Biasa	33.30
	Tidak jawab	33.30

6. Pelayanan Fisioterapy (%)

Tarif Pemeriksaan	Mahal	0.00
	Cukup mahal	33.30
	Biasa	16.70
	Tidak jawab	50.00
Sikap & Pelayanan Petugas	Sopan	50.00
	Cukup sopan	0.00
	< Sopan	0.00
	Tidak jawab	50.00

7. Pelayanan Rawat Inap (%)

Profesionalitas & perhatian dokter	Puas	50.00
	Cukup puas	16.70
	< Puas	16.70
	Tidak jawab	16.70
Profesionalitas & perhatian perawat	Puas	66.70
	Cukup puas	16.70
	< Puas	0.00
	Tidak jawab	16.70
Fasilitas ruang rawat	Lengkap	33.30
	Cukup lengkap	50.00
	< Lengkap	0.00
	Tidak jawab	16.70
Kebersihan ruang rawat	Bersih	66.70
	Cukup bersih	0.00
	Kotor	16.70
	Tidak jawab	16.70
Kenyamanan ruang rawat	Sejuk	16.70
	Cukup nyaman	66.70
	Tidak nyaman	0.00
	Tidak jawab	16.70
Temperatur ruang rawat	Sejuk	33.30
	Cukup sejuk	50.00
	Panas	0.00
	Tidak jawab	16.70
Tk. Kebisingan ruang rawat	Tenang	0.00
	Cukup tenang	83.30
	Bising	0.00
	Tidak jawab	16.70

8. Pelayanan Gizi (%)

Menu & Kondisi penyajian	Sesuai	50.00
	Kadang sesuai	33.30
	Tidak pernah	0.00
	Tidak jawab	16.70
Pesanan pilihan menu	Selalu	0.00
	Kadang	50.00
	Tidak pernah	0.00
	Tidak jawab	50.00
Waktu penyajian	Selalu	66.70
	Kadang	16.70
	Tidak pernah	0.00
	Tidak jawab	16.70
Variasi makanan	Menarik	33.30
	< Menarik	50.00
	Tidak menarik	0.00
	Tidak jawab	16.70

9. Billing & Tarif (%)

Kecepatan Pelayanan Petugas	Cepat	33.30
	< Cepat	16.70
	Lambat	16.70
	Tidak jawab	33.30
Besarnya biaya dengan pelayanan	Sesuai	16.70
	< Sesuai	33.30
	Tidak Sesuai	0.00
	Tidak jawab	50.00
Tarif yang diberlakukan	Sangat mahal	0.00
	Mahal	50.00
	Biasa	17.00
	Tidak jawab	33.30
Penjelasan petugas	Jelas	33.30
	< Jelas	16.70
	Tidak jelas	0.00
	Tidak jawab	50.00
Sikap & Pelayanan petugas	Sopan	50.00
	Cukup sopan	0.00
	< Sopan	0.00
	Tidak jawab	50.00

10. Fasilitas Umum (%)

Kenyamanan ruang tunggu	Nyaman	33.30
	< Nyaman	66.70
	Tidak nyaman	0.00
Kebersihan toilet	Bersih	33.30
	< Bersih	50.00
	Kotor	16.70

11. Lain-lain (%)

Dekat rumah	66.70
Teman	23.30
Dokter rumah	10.00

58 Lampiran 1. Data Persepsi Responden tentang Pelayanan yang diberikan RS MPH kepada Pasien

KET: Tidak baik = 1, kurang baik = 2, cukup baik = 3, baik = 4, sangat baik = 5.

No. Indkt																							Total	P/w	Pddik	Age	N. Btt
No. Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22					
1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	74	1	3	26	1
2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	62	1	2	28	1
3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64	1	3	37	2
4	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63	0	3	28	1
5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63	1	3	27	1
6	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	57	0	1	27	1
7	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58	0	2	19	1
8	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	1	2	48	3
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	63	1	2	55	3
10	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	59	1	2	60	3
11	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	1	2	59	3
12	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64	0	2	34	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	61	0	2	43	2
14	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	60	0	3	49	3
15	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	58	1	1	65	3
16	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	60	1	3	42	2
17	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	61	0	3	27	1
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	1	3	31	1
19	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	57	0	3	54	3
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	68	0	4	33	2
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	70	0	4	53	3
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	66	1	3	28	1
23	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	74	1	4	43	2
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	1	3	29	1
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	1	3	37	2
26	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	67	0	2	45	3
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	70	0	4	34	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	70	0	3	25	1
29	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	58	1	2	47	3
30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	59	1	2	50	3
31	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	62	1	2	42	2

63 Lamp.2. Hasil Pengukuran Kepuasan Responden atas pelayanan yang diberikan RS MPH

1 = tidak memuaskan 3 = biasa 5 = sangat memuaskan
 2 = kurang memuaskan 4 = memuaskan

No. Indkt. No. Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	P/w	Pddk	Age	N. Btt
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	1	3	26	1
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	1	2	28	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	1	3	37	2
4	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	40	0	3	28	1
5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	50	1	3	27	1
6	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	48	0	1	27	1
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	61	0	2	19	1
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	59	1	2	48	3
9	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	60	1	2	55	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	60	1	2	60	3
11	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	47	1	2	59	3
12	3	3	3	2	2	3	3	4	1	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	54	0	2	34	2
13	3	3	3	2	2	3	3	4	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	54	0	2	43	2
14	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	72	0	3	49	3
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	71	1	1	65	3
16	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	70	1	3	42	2
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63	0	3	27	1
18	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	64	1	3	31	1
19	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	64	0	3	54	3
20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	73	0	4	33	2
21	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	74	0	4	53	3
22	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	73	1	3	28	1
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	76	1	4	43	2
24	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	74	1	3	29	1
25	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	74	1	3	37	2
26	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	51	0	2	45	3
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	0	4	34	2
28	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	50	0	3	25	1
29	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	1	2	47	3
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	1	2	50	3

31	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	48	1	2	2	42	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	1	2	17	1	
33	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	51	1	2	18	1	
34	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	0	2	2	31	1	
35	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	75	1	2	2	28	1	
36	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	1	2	44	2		
37	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	70	1	1	37	2		
38	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	70	0	1	43	2		
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	67	1	1	51	3		
40	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	60	1	1	49	3		
41	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	3	61	1	1	42	2		
42	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	62	0	1	60	3		
43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	61	0	4	58	3		
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	61	0	2	23	1		
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	51	0	3	23	1		
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	63	0	2	18	1		
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	62	0	3	26	1		
48	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	47	0	1	57	3		
49	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	51	1	1	53	3		
50	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	50	1	1	45	3		
51	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	2	3	3	3	52	1	2	32	2		
52	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	56	1	2	29	1		
53	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	1	2	2	2	3	3	3	54	1	2	43	2		
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	63	0	2	55	3		
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	72	1	2	42	2		
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	74	0	3	45	3		
57	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	4	4	4	4	5	4	4	54	0	3	23	3		
58	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	55	0	2	29	1		
59	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	61	0	4	31	1		
60	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	1	1	2	2	2	3	3	3	59	1	3	35	2		
61	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	59	1	3	41	2		
62	5	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	59	0	3	25	1		
63	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	45	1	2	23	1		
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	58	0	2	27	1		
65	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	47	0	3	44	2		
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	1	1	15	1		

Lamp.3a. Hasil t-Test Terhadap Persepsi Responden

$$\bar{X} = 63,8 \quad \mu = 0,5 \text{ (dari nilai ideal)} \quad S = 7,3045 \quad n = 150$$

$$t = \frac{63,8 - 75}{7,30/\sqrt{150}} = \frac{-11,2}{0,596} = -18,790$$

$$t \text{ tabel } (0,01 : 149) = 2,3541$$

$$t \text{ hitung } < t \text{ tabel}$$

Lamp 4a. Hasil Analisis Regresi Berganda ; Pengaruh Umur, Pendidikan dan Jenis Kelamin Terhadap Persepsi Responden ttg Pelayanan RS MPH

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Persepsi	1.96	.713	150
Umur	1.95	.834	150
Pendidikan	2.21	.799	150
Jenis Kelamin	.51	.502	150

Correlations

		Persepsi	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin
Pearson Correlation	Persepsi	1.000	-.354	.510	-.018
	Umur	-.354	1.000	-.033	.049
	Pendidikan	.510	-.033	1.000	-.255
	Jenis Kelamin	-.018	.049	-.255	1.000
Sig. (1-tailed)	Persepsi	.	.000	.000	.413
	Umur	.000	.	.343	.276
	Pendidikan	.000	.343	.	.001
	Jenis Kelamin	.413	.276	.001	.
N	Persepsi	150	150	150	150
	Umur	150	150	150	150
	Pendidikan	150	150	150	150
	Jenis Kelamin	150	150	150	150

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan(a)	.	Enter
a All requested variables entered.			
b Dependent Variable: Persepsi			

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.625(a)	.390	.378	.563	1.463

a Predictors: (Constant), Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan

b Dependent Variable: Persepsi

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1						
	Regression	29.555	3	9.852	31.130	.000(a)
	Residual	46.205	146	.316		
	Total	75.760	149			

a Predictors: (Constant), Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan

b Dependent Variable: Persepsi

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
	(Constant)	1.382	.192		7.196	.000	
	Umur	-.293	.055	-.342	5.292	.000	.997 1.003
	Pendidikan	.475	.060	.533	7.966	.000	.935 1.070
	Jenis Kelamin	.191	.095	.134	2.009	.046	.933 1.071

a Dependent Variable: Persepsi

Collinearity Diagnostics(a)

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin
1	1	3.372	1.000	.00	.01	.01	.03
	2	.453	2.729	.00	.01	.03	.80
	3	.137	4.966	.01	.71	.27	.03
	4	3.897E-02	9.302	.99	.27	.68	.14

a Dependent Variable: Persepsi

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.98	2.99	1.96	.445	150
Residual	-1.41	1.36	.00	.557	150
Std. Predicted Value	-2.205	2.311	.000	1.000	150
Std. Residual	-2.511	2.410	.000	.990	150

a Dependent Variable: Persepsi

Lamp. 5a. Pengaruh Pelayanan yang diberikan RS MPH terhadap Kepuasan Pasien

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	58.99	9.346	150
Pelayanan	63.80	7.304	150

Correlations			
		Kepuasan	Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	-.121
	Pelayanan	-.121	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	.069
	Pelayanan	.069	.
N	Kepuasan	150	150
	Pelayanan	150	150

Variables Entered/Removed(b)			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan(a)		. Enter
a All requested variables entered.			
b Dependent Variable: Kepuasan			

Model Summary(b)					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.121(a)	.015	.008	9.308	.824
a Predictors: (Constant), Pelayanan					
b Dependent Variable: Kepuasan					

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	191.914	1	191.914	2.215	.139(a)
1 Residual	12823.079	148	86.642		
Total	13014.993	149			

a Predictors: (Constant), Pelayanan

b Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	68.906	6.704		10.279	.000	55.659	82.153
1 Pelayanan	-.155	.104	-.121	-1.488	.139	-.362	.051

a Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	56.48	62.69	58.99	1.135	150
Residual	-22.27	18.59	.00	9.277	150
Std. Predicted Value	-2.218	3.258	.000	1.000	150
Std. Residual	-2.393	1.997	.000	.997	150

a Dependent Variable: Kepuasan

Persepsi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	41	27.3	27.3
	2	74	49.3	76.7
	3	35	23.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0

Lampiran 6. Daftar Pertanyaan Penelitian

Penjelasan :

- I. Para pelanggan yang budiman, sudilah kiranya anda sebagai pelanggan kami yang setia untuk meluangkan waktu sejenak membantu dalam mengisi kuesioner guna memperbaiki rumah sakit kami.
- II. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner di bawah ini di susun untuk mengumpulkan data tentang bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap semua pelanggan setia maupun pelanggan baru di rumah sakit Medika Permata Hijau Jakarta.
- III. Saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara memberi respon atas kuesioner pertanyaan di bawa dengan jelas dan juga mohon mengisi data pribadi bapak/ibu/saudara. Terima kasih atas kerjasamanya.
- IV. Jawaban yang anda berikan akan sangat berarti, bila anda menjawabnya dengan jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya dan dijamin kerahasiaan terhadap jawaban anda

Lampiran I : Pertanyaan mengenai data pribadi dan data terkait dengan pekerjaan anda.

Lampiran II : Pertanyaan mengenai faktor-faktor yang diduga ada hubungannya, dengan masalah kinerja pelayanan dan kepuasan pasien.

Lampiran III : Pertanyaan mengenai faktor-faktor yang diduga ada hubungannya, dengan pelayanan rumah sakit.

Lampiran 6a

Pernyataan berikut ini adalah mengenai data pribadi dan data terkait mengenai pekerjaan Anda.

Isilah jawaban pada tempat yang kosong dan berilah tanda silang (X), pada jawaban yang Anda pilih.

1. Nomor Responden : (di isi peneliti)
2. Nama :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

5. Pendidikan : 1. SD 4. D III
 2. SLTP 5. S1
 3. SLTA 6. S2 atau S3
6. Alamat :
7. Nomor Telephone :

Jakarta, November 2002
Di isi dengan sebenarnya

(.....)

Lampiran 6 b.

Pernyataan berikut ini adalah mengenai faktor-faktor yang diduga ada hubungannya dengan kinerja pelayanan dan kepuasan pasien.

Jawablah pertanyaan sesuai dengan kenyataan yang anda hadapi.

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih:

SM = Sangat memuaskan

B = Biasa

M = Memuaskan

KM = Kurang memuaskan

TM = Tidak memuaskan

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SM	M	B	KM	TM
1.	Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh bagian apotik dalam melayani pelanggan rumah sakit, apakah sesuai dengan keinginan dan memuaskan?					
2.	Menurut Anda, bagaimana cara kerja karyawan di bagian pendaftaran rumah sakit, dapat memuaskan Anda ?					
3.	Menurut Anda, bagaimana sikap dan perilaku para staff rumah sakit dalam melayani semua pelanggan selalu ramah dan banyak senyum baik pelanggan baru maupun lama tetap sama, apakah anda puas?					
4.	Menurut Anda, kedisiplinan yang ditanamkan rumah sakit MPH Jakarta, kepada para karyawan dapat meningkatkan kinerja pelayanan?					
5.	Menurut Anda, bagaimana pandangan para karyawan dalam menata dan menjaga kebersihan rumah sakit MPH Jakarta, sehingga Anda puas sebagai pelanggan rumah sakit kami?					
6.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan dan keterampilan yang diberikan dokter Anak rumah sakit MPH Jakarta sewaktu menangani/mengobati penyakit anak, apakah dapat memenuhi keinginan dan kepuasan Anda?					

7.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan dan keterampilan yang diberikan dokter Bedah rumah sakit MPH Jakarta sewaktu menangani pasien yang di operasi olehnya, apakah Anda puas?					
8.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan dan keterampilan dokter Penyakit Dalam/Internis rumah sakit MPH Jakarta sewaktu mendiagnosa penyakit pasiennya dengan tepat, apakah Anda puas?					
9.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan dan keterampilan para dokter jaga Emergency rumah sakit MPH Jakarta sewaktu menangani pasien kecelakaan yang memerlukan pertolongan segera, apakah anda puas dengan cara kerja para dokter jaga Emergency kami?					
10.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan dan keterampilan yang diberikan oleh dokter Kulit rumah sakit MPH Jakarta sewaktu merawat kelainan kulit pasien yang di rawatnya?					
11.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan dan keterampilan dokter Kandungan rumah sakit MPH Jakarta sewaktu menolong persalinan ibu-ibu, apakah Anda puas?					
12.	Menurut Anda, secara keseluruhan kemampuan dan keterampilan dokter spesialis yang bekerja di rumah sakit MPH Jakarta, apakah dapat memenuhi keinginan Anda sebagai pelanggan dan bila Anda kurang puas mohon memberi masukan untuk rumah sakit?					
13.	Menurut Anda, bagaimana sikap dan perilaku para dokter umum rumah sakit MPH Jakarta, misalnya; sabar, ramah, diskusi penyakit ataupun pencegahannya, apakah Anda puas sebagai pasiennya?					

14.	Menurut Anda, bagaimana sikap dan perilaku para dokter spesialis rumah sakit MPH Jakarta, misalnya; sabar, ramah, diskusi penyakit dan pencegahannya, apakah Anda puas sebagai pasiennya?					
15.	Menurut Anda, bagaimana sikap dan perilaku para perawat rumah sakit MPH Jakarta, misalnya; sabar, ramah, memberi ketenangan pada pasien dan bila Anda belum puas dengan pelayanan para perawat kami sudilah kiranya memberi masukan atau kritik membangun?					
16.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan dan keterampilan para perawat melayani pasien di rumah sakit, apakah Anda puas dengan cara kerja perawat di rumah sakit MPH Jakarta dan bila tidak puas mohon memberi masukan berharga untuk rumah sakit kami?.					
17.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan para petugas rumah sakit, misalnya; satpam, pesuruh/pembantu, personalia, dan manejer dalam memberikan informasi, apakah Anda puas dengan semua informasi yang diberikan petugas?					
18.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan para perawat rumah sakit menanamkan peraturan rumah sakit dengan pasien yang bandel, misalnya; merokok di ruangan, ngobrol atau mengganggu pasien lain beristirahat, apakah anda puas dengan cara kerja para perawat rumah sakit MPH Jakarta?					
19.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan dan keterampilan para petugas Laboratorium mengambil darah LAB pasien, apakah Anda puas dengan cara kerja petugas?					
20.	Menurut Anda, bagaimana kecepatan dan ketepatan diagnosa Laboratorium rumah sakit, apakah Anda puas dengan cara kerja para petugas LAB?					

21.	Menurut Anda, bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas rongent mengambil gambar yang diperlukan dalam menegakkan diagnosa, apakah Anda puas dengan cara kerja bagian rongent?					
22.	Menurut Anda, bagaimana kemampuan dan keterampilan dokter Radiology dalam mendiagnosa hasil rongent?					

Lampiran 6 c.

Pernyataan berikut ini adalah mengenai faktor-faktor yang diduga ada hubungannya, dengan pelayanan rumah sakit.

Jawablah pertanyaan sesuai dengan kenyataan yang anda hadapi.

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih:

SM = Sangat memuaskan

B = Biasa

M = Memuaskan

KM = Kurang memuaskan

TM = Tidak memuaskan

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SM	M	B	KM	TM
1.	Menurut Anda, bagaimana pengetahuan para petugas rumah sakit MPH Jakarta memberi pelayanan pada pasien yang berobat kerumah sakit, apakah telah memenuhi keinginan dan memuaskan Anda?					
2.	Menurut Anda, bagaimana keterampilan para petugas rumah sakit MPH Jakarta dalam mengatasi keluhan-keluhan pelanggan/pasien pada saat ini, apakah dapat memenuhi keinginan dan kepuasan Anda sebagai pengunjung?					
3.	Menurut Anda, bagaimana keterampilan para petugas rumah sakit MPH Jakarta sewaktu memeriksa Anda di rumah sakit, apakah Anda puas dengan keterampilan petugas jasa kesehatan yang tersedia di rumah sakit kami ketika Anda sebagai pengunjung?					
4.	Menurut Anda, bagaimana sikap para petugas rumah sakit MPH Jakarta sewaktu menanggapi keluhan-keluhan para pelanggan/pasien yang mengkritik cara kerja petugas dalam melayani pelanggan, apakah Anda puas dengan sambutan para petugas rumah sakit kami?					
5.	Menurut Anda, bagaimana perilaku para petugas rumah sakit MPH Jakarta sewaktu melayani Anda sebagai pelanggan/pasien, apakah keramahan dan kesopanan para petugas rumah sakit kami dapat membuat Anda puas sebagai pengunjung?					

6.	Menurut Anda, bagaimana cara kerja dan kedisiplinan para petugas pelayanan rumah sakit MPH Jakarta sewaktu melaksanakan jam praktek/kunjungan poliklinik seperti tepat waktu dan tidak bertele-tele, apakah Anda puas sebagai pengunjung rumah sakit kami?					
7.	Menurut Anda, bagaimana tindakan tanggung jawab sepenuh hati yang dilakukan para petugas rumah sakit sewaktu merawat pasien yang sakit di rumah sakit MPH Jakarta, apakah Anda puas dengan cara kerja para petugas rumah sakit kami dan bila tidak mohon memberi masukan untuk perbaikan para petugas rumah sakit kami?					
8.	Menurut Anda, bagaimana letak lokasi rumah sakit MPH Jakarta memenuhi syarat jangkauan bagi pengunjung rumah sakit, apakah Anda puas dengan letak rumah sakit kami sekarang ini?					
9.	Menurut Anda, bagaimana fleksibilitas peraturan pembayaran yang ditetapkan rumah sakit MPH Jakarta kepada para pelanggan/pasien yang menginap ataupun berobat jalan, apakah Anda puas dengan tindakan manajemen rumah sakit MPH Jakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit?					
10.	Menurut Anda, bagaimana cara kerja yang dijanjikan rumah sakit MPH Jakarta kepada para pelanggan/pasien, apakah Anda puas menerima pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kami saat ini dan apabila Anda belum puas mohon masukan yang membangun untuk rumah sakit kami?					
11.	Menurut Anda, bagaimana pelayanan kesehatan yang tersedia di rumah sakit MPH Jakarta telah sesuaikah dengan yang dipromosikan rumah sakit kepada para pelanggan/pasien, apakah Anda puas dengan janji-janji rumah sakit kami?					

12.	Menurut Anda, bagaimana tanggapan dan perbaikan-perbaikan dari pihak rumah sakit MPH Jakarta dalam mengatasi kesalahan-kesalahan yang tidak diharapkan, apakah Anda puas sebagai pengunjung rumah sakit kami?					
13	Menurut Anda, bagaimana kepercayaan dan pandangan para pelanggan/pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia di rumah sakit MPH Jakarta, apakah dapat memenuhi keinginan dan kepuasan Anda sebagai pelanggan rumah sakit kami?					
14	Menurut Anda , bagaimana penilaian Anda terhadap rumah sakit MPH Jakarta yang Anda kunjungi ketika Anda memerlukan pertolongan segera, apakah Anda puas dengan reputasi kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada Anda?					
15	Menurut Anda, bagaimana kelebihan atau keunggulan pelayanan kesehatan yang dimiliki rumah sakit MPH Jakarta dibandingkan rumah sakit swasta lainnya, sehingga rumah sakit kami mempunyai nilai kredit yang lebih tinggi dari rumah sakit swasta yang pernah dikunjungi Anda, apakah Anda puas dengan kelebihan yang dimiliki rumah sakit kami?					
16	Menurut Anda sebagai pelanggan, bagaimana keandalan/kemampuan para petugas rumah sakit MPH Jakarta dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, apakah dapat memenuhi keinginan Anda, terpercaya dan akurat dalam mendiagnosa penyakit Anda?					
17	Menurut Anda sebagai pelanggan, bagaimana daya tanggap para petugas rumah sakit MPH Jakarta dalam menangani atau memberi pertolongan segera dengan cepat pada para pelanggan/pasien yang memerlukan?					

18	Menurut Anda sebagai pelanggan, bagaimana kemampuan para petugas rumah sakit MPH Jakarta dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan para pelanggan atas dasar pengetahuan dan kesopanan sewaktu bertugas, apakah Anda puas dengan keyakinan yang diberikan para petugas rumah sakit kami?					
19	Menurut Anda sebagai pelanggan, bagaimana sikap para petugas yang sangat peduli, memberi perhatian dengan pelanggan/pasien dapat membuat pelanggan/pasien menjadi betah untuk dirawat di rumah sakit, apakah Anda puas dengan tindakan yang dilakukan para petugas rumah sakit kami?					
20	Menurut Anda sebagai pelanggan, apakah tindakan yang dilakukan rumah sakit MPH Jakarta agar para pelanggan/pasien menjadi puas perlu memperhatikan fasilitas fisik gedung, peralatan yang didukung dengan kemampuan mepergunakan dan para petugas yang dapat berkomunikasi dengan baik, apakah Anda puas sebagai pelanggan rumah sakit kami dan bila tidak puas mohon memberikan masukan guna memperbaiki rumah sakit kami?					

- 4. Kebersihan : uang rawat :
 - Bersih
 - Cukup bersih
 - Kotor
- 5. Kenyamanan ruang rawat :
 - Sejuk
 - Cukup nyaman
 - Tidak nyaman
- 6. Temperatur ruang rawat :
 - Sejuk
 - Cukup tenang
 - Panas
- 7. Tingkat kebisingan ruang rawat :
 - Tenang
 - Cukup tenang
 - Bising

VIII. Pelayanan Gizi di Ruang Rawat

- 1. Menu makanan sesuai dengan kondisi penyakit :
 - Sesuai
 - Kadang sesuai
 - Tidak pernah
- 2. Pesanan menurut pilihan menu dapat dipenuhi :
 - Selalu
 - Kadang - kadang
 - Tidak pernah
- 3. Waktu penyajian makanan tepat waktu :
 - Selalu
 - Kadang - kadang
 - Tidak pernah
- 4. Variasi makanan :
 - Menarik
 - Kurang menarik
 - Tidak menarik

IX. Billing dan Tarif

- 1. Kecepatan pelayanan petugas billing / kasir :
 - Cepat
 - Kurang cepat
 - Lambat
- 2. Besar biaya yang dibayar sesuai dengan pelayanan yang telah didapat :
 - Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Tidak sesuai
- 3. Tarif yang diberlakukan dirasakan :
 - Sangat mahal
 - Mahal
 - Biasa
- 4. Penjelasan petugas atas biaya pelayanan yang harus dibayar :
 - Jelas
 - Kurang jelas
 - Tidak jelas
- 5. Sikap dan perilaku petugas billing / kasir :
 - Sopan
 - Cukup Sopan
 - Kurang sopan

XI. Fasilitas Umum

- 1. Kenyamanan ruang tunggu :
 - Nyaman
 - Kurang nyaman
 - Tidak nyaman
- 2. Kebersihan toilet :
 - Bersih
 - Kurang bersih
 - Kotor

XII. Lain - lain

- 1. Dari manakah anda pertama kali mengetahui mengenai RSMPH :
 - Dekat dengan rumah
 - Brosur
 - Teman / keluarga
 - Iklan
 - Dokter keluarga
 - Lain - lain
- Sebutkan

XIII. Komentar dan Saran

- 1. Komentar/saran anda untuk kenyamanan pasien berobat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2. Komentar/saran anda untuk kemajuan RS. Medika Permata Hijau :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIV. Bonus (Discount)

- 1. Sebagai ungkapan terima kasih atas kesediaan anda mengisi angket ini, kami akan memberikan voucher discount yang dapat anda pilih :
 - Discount 5% untuk pembelian di Apotik RSMPH
 - Discount 5% untuk pelayanan di Laboratorium RSMPH
 - Discount 5% untuk pelayanan di Radiologi RSMPH
 - Discount 10% untuk pelayanan Medical Check- up di RSMPH

PROGRAM PEDULI PELANGGAN



RS. Medika Permata Hijau
 Jl. Raya Kebayoran Lama 64
 Jakarta-Barat 11560 INDONESIA
 Telp. (021) 5305288 - 5347411
 Fax. 62 - 21 5305291
 Email . rsmph@rad.net.id

Dalam kurun waktu 5 tahun kiprahnya RS. Medika Permata Hijau memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Banyak masukan - masukan positif dari pelanggan setia yang berdampak pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang kami berikan. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih atas atensi dan kepercayaan yang diberikan pelanggan kepada kami.

Bagi kami kepuasan pelanggan menjadi acuan pelayanan yang kami berikan. Sebagai rasa kepedulian kami atas kepuasan pelanggan, kami selalu terbuka terhadap kritik dan saran dari pelanggan. Untuk itu kami sangat berterima kasih apabila para pelanggan mau membantu kami untuk kembali memberikan masukan - masukan demi peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan sekalian. Sebagai ungkapan terima kasih, kami akan memberikan Voucher Discount bagi pelanggan yang dapat memberikan saran / masukan yang baik untuk kemajuan dan peningkatan pelayanan RS. Medika Permata Hijau.

DATA PELANGGAN

Nama :
 Alamat :
 Telp. :
 Pekerjaan :
 Poliklinik :
 Dokter :

PINILAI PELAYANAN

Beri tanda X pada jawaban yang sesuai dengan pengalaman pelayanan yang kami berikan

I. Informasi dan Pendaftaran

1. Kemudahan membuat perjanjian / pendaftaran melalui telepon :
 - Mudah Cukup mudah Sulit
2. Kejelasan informasi dari petugas :
 - Jelas Cukup jelas Kurang jelas
3. Sikap dan perilaku petugas informasi / pendaftaran :
 - Sopan Cukup sopan Kurang sopan
4. Kecepatan pelayanan pasien baru di bagian pendaftaran :
 - Cepat Lambat Lama
5. Kecepatan pelayanan pasien lama di bagian pendaftaran :
 - Cepat Lambat Lama

II. Pelayanan Poliklinik dan Emergency

1. Apakah anda puas dengan lamanya masa menunggu :
 - Puas Cukup puas Kurang puas
2. Kepuasan atas profesionalisme dan perhatian dokter :
 - Puas Cukup puas Kurang puas
3. Komunikasi dan informasi antara dokter dengan anda :
 - Puas Cukup puas Kurang puas
4. Kecepatan waktu perjanjian :
 - Tepat Terlambat < 1 Jam Terlambat > 1 Jam
5. Kepuasan atas profesionalisme perawat :
 - Puas Cukup puas Kurang puas
6. Komunikasi dan informasi antara perawat dengan anda :
 - Puas Cukup puas Kurang puas
7. Kecepatan dan ketepatan pelayanan perawat :
 - Puas Cukup puas Kurang puas
8. Kepuasan atas sikap dan perilaku perawat :
 - Puas Cukup puas Kurang puas

III. Kecepatan pelayanan petugas Apotik

1. Kecepatan pelayanan petugas Apotik :
 - Cepat Cukup cepat Lama
2. Dibandingkan dengan apotik lain, harga obat di Apotik RSMPH :
 - Lebih mahal Sama Lebih murah
3. Sikap dan perilaku petugas apotik :
 - Informatif Cukup informatif Kurang informatif

IV. Pelayanan Laboratorium

1. Kecepatan pelayanan petugas Laboratorium :
 - Cepat Cukup cepat Lama
2. Tarif pemeriksaan :
 - Mahal Cukup Mahal Biasa
3. Sikap dan perilaku petugas Laboratorium :
 - Sopan Cukup sopan Kurang sopan

V. Pelayanan Radiologi

1. Kecepatan pelayanan petugas Radiologi :
 - Cepat Cukup cepat Lama
2. Tarif pemeriksaan :
 - Mahal Cukup Mahal Biasa
3. Sikap dan perilaku petugas Radiologi :
 - Sopan Cukup sopan Biasa

VI. Pelayanan Fisioterapi

1. Tarif pemeriksaan :
 - Mahal Cukup Mahal Biasa
2. Sikap dan perilaku petugas Fisioterapi :
 - Sopan Cukup sopan Kurang sopan

VIII. Pelayanan Rawat Inap

1. Kepuasan atas profesionalisme dan perhatian dokter :
 - Puas Cukup puas Kurang puas
2. Kepuasan atas profesionalisme dan perhatian perawat :
 - Puas Cukup puas Kurang puas
3. Fasilitas ruang rawat :
 - Lengkap Cukup lengkap Kurang lengkap