

**KUESIONER
KEPUASAN PASIEN/PELANGGAN UNIT
PENANGANAN PENUMPANG SAKIT**

Apabila pasien tidak mampu menjawab atau karena sesuatu hal, dapat dijawab oleh keluarganya.

Mohon dilingkari pada salah satu nomor jawaban yang paling tepat.

REALIBILITY

1. Kapan dokter Penerbangan berkunjung ke tempat anda?
Jawaban :
 - a. Lebih dari 1 kali dan menilpon untuk memonitor perkembangan penyakit
 - b. 1 kali sebelum berangkat terbang dan menilpon untuk memonitor
 - c. 1 kali sebelum berangkat terbang dan tidak menilpon untuk memonitor
 - d. Hanya melalui tilpon
 - e. Tidak datang dan tidak menelponHarapan saya : a / b / c / d / e

2. Berapa lamakah waktu yang diperlukan oleh dokter penerbangan dalam menyetujui MEDIF FORM (*form isian mengenai keadaan aktual kondisi teakhir pasien sebelum diberangkatkan terbang dan dinilai laik terbang atau tidak oleh dokter penerbangan Garuda Indonesia*)
Jawaban :
 - a. <15 menit
 - b. >15 – 30 menit
 - c. >30 - 45 menit
 - d. >45 – 60 menit
 - e. > 60 menitHarapan saya : a / b / c / d / e

3. Apakah Bapak/ibu/saudara diperhatikan secara medis (mengenai infus,kateter,tekanan darah dll) oleh dokter penerbangan dari Rumah sakit dan diperjalananan darat dalam ambulans dan selama dalam penerbangan?
Jawaban :
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Ya, bila diminta
 - e. Tidak pernahHarapan saya : a / b / c / d / e

4. Tugas rutin perawat penerbangan : menghitung denyut nadi, tekanan darah, mengukur temperatur, dsb selama dari rumah sakit,perjalanan darat dengan ambulans sampai selama penerbangan, dilakukan dengan :
Jawaban :
 - a. Tekun dalam pekerjaannya
 - b. Dilakukan dengan wajar
 - c. Santai
 - d. Acuh tak acuh
 - e. Dilakukan dengan ekspresi terpaksaHarapan saya : a / b / c / d / e

5. Dalam pengamatan Bapak / Ibu / Saudara bagaimanakah keterampilan perawat penerbangan dalam menggunakan peralatan perawat misalnya : alat infus (biasanya di pesawat terbang sering terhambat/macet) dsb?
Jawaban :
- Terampil,
 - Cukupan
 - Tidak pernah menggunakan peralatan perawat, sehingga tidak bisa memberi pendapat
 - Kurang terampil
 - Ada kesalahan
- Harapan saya : a / b / c / d / e
6. Dalam pengamatan Bapak / Ibu / Saudara apakah prosedur pelayanan di unit penanganan penumpang sakit terlalu lama dan berbelit-belit?
Jawaban :
- Cepat dan efisien
 - Tidak terlalu lama dan tidak terlalu berbelit-belit
 - Sedang-sedang saja
 - Cukup lama dan berbelit-belit
 - Terlalu lama dan sangat berbelit-belit
- Harapan saya : a / b / c / d / e
7. Apakah menurut Bapak / Ibu / Saudara pengurusan Ticket pesawat dan reservasi, pengurusan medif form dll lebih baik/perlu diatur oleh petugas unit penanganan penumpang sakit?
Jawaban :
- Ya, sangat diperlukan sekali
 - Ya, diperlukan
 - Cukup perlu
 - Kurang perlu
 - Tidak perlu
- Harapan saya : a / b / c / d / e

RESPONSIVENESS

8. Bagaimana tanggapan dokter Penerbangan ketika diminta datang diluar jam kerja, untuk memeriksa perkembangan penyakit bapak / ibu / saudara?
Jawaban :
- Segera Datang
 - Datang tapi menunggu cukup lama
 - Tidak pernah diminta datang, sehingga tidak bisa memberi pendapat
 - Hanya diberi advis pertelepon
 - Petugas yang meminta datang,tidak ditanggapi
- Harapan saya : a / b / c / d / e
9. Berapa lamakah waktu yang disediakan kepada Bapak / Ibu / Saudara pada setiap kunjungan?
Jawaban :
- 30 menit / lebih
 - 20 - < 30 menit
 - 10 - < 20 menit
 - < 10 menit
 - Sebentar sekali
- Harapan saya : a / b / c / d / e
10. Apakah dokter Penerbangan memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan dari pemeriksaan / tindakan-tindakan yang dilakukan?
Jawaban :
- Ya, setiap kali melakukan pemeriksaan

- b. Ya, jika melakukan pemeriksaan/ tindakan baru
 - c. Kadang-kadang tidak menentu
 - d. Hanya bila ditanya
 - e. Sama sekali tidak
- Harapan saya : a / b / c / d / e

11. Apakah Bapak / Ibu / Saudara menaruh kepercayaan atas kemampuan dokter penerbangan yang menanganinya?

Jawaban :

- a. Sangat percaya
- b. Percaya
- c. Antara percaya dan tidak
- d. Kurang percaya
- e. Tidak percaya

Harapan saya : a / b / c / d / e

12. Pada waktu diperlukan secara mendadak, apakah oksigen, obat-obatan, dapat disediakan ?

Jawaban :

- a. Selalu disediakan
- b. Sering disediakan
- c. Kadang-kadang tidak dapat disediakan
- d. Sering tidak dapat disediakan
- e. Tidak disediakan

Harapan saya : a / b / c / d / e

13. Apakah pada waktu keadaan gawat jantung apakah alat bantu pernapasan (CPR) dan alat Bantu jantung (Defibrilator) dapat disediakan?

Jawaban :

- a. Selalu disediakan
- b. Sering disediakan
- c. Kadang-kadang tidak dapat disediakan
- d. Sering tidak dapat disediakan
- e. Tidak disediakan

Harapan saya : a / b / c / d / e

14. Pada waktu Bapak / Ibu / Saudara memerlukan pot (tempat buang air kemih atau kotoran) dapat disediakan?

Jawaban :

- a. Selalu disediakan
- b. Sering disediakan
- c. Kadang-kadang tidak dapat disediakan
- d. Sering tidak dapat disediakan
- e. Tidak disediakan

Harapan saya : a / b / c / d / e

ASSURANCE

15. Bagaimana sikap dokter Penerbangan terhadap Bapak / Ibu / Saudara?

Jawaban :

- a. Ramah sekali
- b. Ramah
- c. Berbicara seperlunya
- d. Acuh tak acuh
- e. Kasar

Harapan saya : a / b / c / d / e

16. Pada saat kunjungan apakah dokter Penerbangan memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita Bapak / Ibu / Saudara dan hubungannya dengan komplikasi yang timbul selama didalam pesawat terbang?
Jawaban :
a. Selalu
b. Sering
c. Kadang-kadang
d. Ya, bila ditanya
e. Tidak pernah
Harapan saya : a / b / c / d / e
17. Apakah Bapak / Ibu / Saudara yakin dokter Penerbangan akan menyimpan rahasia penyakit anda?
Jawaban :
a. Sangat percaya
b. Percaya
c. Antara percaya dan tidak
d. Kurang percaya
e. Tidak percaya
Harapan saya : a / b / c / d / e
18. Apakah Bapak / Ibu / Saudara merasa aman dan nyaman dengan dokter penerbangan selama penerbangan?
Jawaban :
a. Sangat aman
b. Aman
c. Antara aman dan tidak
d. Kurang aman
e. Tidak aman
Harapan saya : a / b / c / d / e
19. Apakah Bapak/ibu/saudara diperhatikan secara medis (mengenai infus, kateter, tekanan darah dll) oleh dokter penerbangan selama berada diruang observasi di klinik Angkasa Pura II dan evakuasi ke pesawat terbang?
Jawaban :
a. Selalu
b. Sering
c. Kadang-kadang
d. Ya, bila diminta
e. Tidak pernah
Harapan saya : a / b / c / d / e
20. Dalam pengamatan Bapak / Ibu / Saudara, bagaimanakah pelayanan dokter/perawat penerbangan dalam melayani ?
Jawaban :
a. Amat sopan
b. Sopan
c. Bertingkah laku wajar
d. Ada yang kurang sopan
e. Pada umumnya kurang sopan
Harapan saya : a / b / c / d / e

EMPATHY

21. Bagaimana perhatian dokter/perawat penerbangan sewaktu Bapak / Ibu / Saudara mengutarakan keluhan tentang penyakit yang diderita dan hubungan dengan penerbangannya?
Jawaban :
a. Memberi pendapat dan diskusi dengan dokter yang merawatnya
b. Memberi pendapat tanpa diskusi dengan dokter yang merawatnya

- c. Tidak pernah diminta datang, sehingga tidak bisa memberi pendapat
 - d. Hanya diberi advis pertelepon
 - e. Petugas yang meminta datang,tidak ditanggapi
- Harapan saya : a / b / c / d / e
22. Bagaimana perhatian dokter/perawat penerbangan sewaktu Bapak / Ibu / Saudara mengutarakan tentang penyakit yang diderita?
- Jawaban :
- a. Mendengarkan dengan penuh perhatian dan memberi tanggapan yang menguatkan hati.
 - b. Mendengarkan dengan baik dan berjanji akan merawat dengan baik
 - c. Mendengar sambil lalu
 - d. Tidak ada waktu untuk mendengarkan
 - e. Tidak mau tahu dan memberi komentar yang tidak enak
- Harapan saya : a / b / c / d / e
23. Bagaimana tanggapan dokter/perawat penerbangan pada waktu Bapak / Ibu / Saudara menyampaikan suatu masalah diluar penyakit yang diderita Bapak / Ibu / Saudara?
- Jawaban :
- a. Bersedia berbincang-bincang dengan penuh keakraban
 - b. Bersedia berbincang-bincang tapi menunggu pada kesempatan yang baik
 - c. Tidak bersedia, alasannya banyak pekerjaan
 - d. Bersedia berbincang-bincang tapi acuh tak acuh
 - e. Bersedia berbincang-bincang tapi tanggapannya negatif
- Harapan saya : a / b / c / d / e
24. Bagaimana perhatian dokter /perawat penerbangan terhadap keluhan tentang penyakit yang diderita ataupun keluhan keluarganya?
- a. Bersedia berbincang-bincang dengan penuh keakraban
 - b. Bersedia berbincang-bincang tapi menunggu pada kesempatan yang baik
 - c. Tidak bersedia, alasannya banyak pekerjaan
 - d. Bersedia berbincang-bincang tapi acuh tak acuh
 - e. Bersedia berbincang-bincang tapi tanggapannya negatif
- Harapan saya : a / b / c / d / e

TANGIBLES

25. Bagaimanakah suasana selama dalam perjalanan darat dengan ambulans dan selama perjalanan udara dengan pesawat *garuda Indonesia*?
- Jawaban :
- a. Sangat tenang
 - b. Tenang
 - c. Kadang-kadang Bising
 - d. bising
 - e. bising sekali
- Harapan saya : a / b / c / d / e
26. Bagaimanakah pengaturan alat-alat medis dimobil ambulans dan dipesawat terbang?
- Jawaban :
- a. Baik
 - b. Cukup
 - c. Sedang
 - d. Kurang
 - e. Sangat kurang
- Harapan saya : a / b / c / d / e

27. Apakah keadaan dan fasilitas yang disediakan sesuai dengan tarif yang dibayar?
 Jawaban :
 a. Lebih dari sesuai
 b. Sesuai
 c. Agak sesuai
 d. Kurang sesuai
 e. Tidak sesuai
 Harapan saya : a / b / c / d / e
28. Bagaimana keadaan selimut dimobil ambulans dan dipesawat terbang?
 Jawaban :
 a. Bersih sekali
 b. Bersih
 c. Kurang bersih
 d. Kotor
 e. Kotor / sudah usang
 Harapan saya : a / b / c / d / e
29. Bagaimanakah keadaan tempat tidur di ambulans dan stretcher di pesawat terbang?
 Jawaban :
 a. Sangat nyaman
 b. Nyaman
 c. Kurang nyaman
 d. Tidak nyaman
 e. Sama sekali tidak ny aman .
 Harapan saya : a / b / c / d / e
30. Bagaimanakah mengenai kerapian dan kebersihan penampilan petugas/karyawan unit Penanganan penumpang sakit?
 a. Sangat rapih dan bersih
 b. Cukup rapih dan bersih
 c. Kurang rapih dan bersih
 d. Tidak rapih dan bersih
 e. Sama sekali tidak rapih dan bersih
 Harapan saya : a / b / c / d / e
31. Apakah tersedia leaflet, brosur-brosur dan media promosi lainnya di ruang Travel clinic SBU Garuda Sentra Medika?
 a. Tersedia, lengkap dan sangat informative
 b. Cukup tersedia, lengkap dan cukup informative
 c. Kurang tersedia dan kurang informative
 d. Tidak tersedia dan tidak informative
 e. Sama sekali tidak tersedia
 Harapan saya : a / b / c / d / e
32. Bagaimana pendapat Bapak / Ibu / Saudara mengenai biaya penyewaan oksigen?
 Jawaban :
 a. Mudah terjangkau
 b. Terjangkau
 c. Agak terjangkau
 d. Kurang terjangkau
 e. Tidak terjangkau
 Harapan saya : a / b / c / d / e
33. Mengapa Bapak / Ibu / Saudara memilih unit travel clinic SBU Garuda Sentra Medika
 Jawaban :
 a. Kemantapan hati
 b. Ada kenalan di SBU GSM

- c. Informasi dari Distrik Manajer – Distrik Manajer Garuda Indonesia
- d. Dari rujukan dokter
- e. Lokasinya dekat rumah

DATA RESPONDEN (PASIEN)

- 1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
- 2. Umur :
 - a. 60 tahun /lebih
 - b. 40- < 60 tahun
 - c. 20- < 40 tahun
 - d. <20 tahun
- 3. Status Perkawinan
 - a. Lajang
 - b. Kawin
 - c. Duda / Janda

Lampiran B. Data Responden

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Status	Alasan Memilih GSM	Jenis Penyakit
1	A	A	B	D	Rectal Tumor
2	B	B	B	B	Angina Pectoris + old myocard infark
3	B	A	B	B	Post Stroke
4	A	B	B	B	Stroke infark
5	B	B	C	C	Pneumonia
6	A	B	B	B	Hepatoma of the Liver
7	A	B	B	B	COPD
8	A	C	B	C	Stroke + Hemiplegia sinistra
9	A	B	B	C	congestive heart failure + coarctation aorta
10	A	B	B	B	CVD stroke memoragic
11	A	C	B	B	Stroke
12	A	A	B	A	Lymphoma Maligna
13	B	B	A	C	Carcinoma Rectum
14	A	B	B	C	Malignancy of the Lung
15	A	C	B	C	Steven Johnson Syndrom
16	A	B	B	B	Chronic Renal Failure
17	A	B	B	C	Stroke
18	B	B	B	B	Stroke
19	A	B	B	C	Post Stroke
20	A	B	B	B	Post Colon recection
21	A	B	B	D	Stroke + Hypertension heart desease
22	B	B	B	B	Post Stroke Memoragic
23	A	B	B	A	Compresive fracture at the lumbar
24	B	C	B	C	Cervical mal formation
25	A	C	B	C	Shock Hypofolemi + Edema paru akut
26	A	B	B	B	Lung cancer + bone / brain metatase
27	A	A	B	E	Stroke
28	B	C	A	D	Fracture collum femoris kiri
29	B	A	B	D	COPD
30	B	B	B	D	Stroke
31	A	B	B	A	obstructive jaundice
32	B	B	C	D	Stroke
33	A	B	B	D	Post operasi Laparotomi
34	B	B	B	B	Stroke
35	B	B	B	D	Stroke

Jenis Kelamin

- A = Pria
B = Wanita

Umur

- A = 60 tahun / lebih
B = 40 -< 60 tahun
C = 20 - <40 tahun
D < 20 tahun

Status Perkawinan

- A = Lajang
B = Kawin
C = Duda / Janda

Alasan Memilih GSM

- A = Kemantapan hati
B = Ada kenalan di SBU GSM
C = Informasi dari Distrik Manajer Garuda Indonesia
D = Dari rujukan dokter
E = Lokasinya dekat rumah

Lampiran 3. Persepsi Pelanggan

Res	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	33	
1	2	4	3	3	3	2	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	2	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	
5	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	4	4	2	1	2	3	
6	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	1	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
7	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
8	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3	1	4	2	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	2	2	3	
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
10	2	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	
11	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	2	4	5	5	2	4	5	2	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	
13	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
14	1	4	3	4	4	5	1	1	3	5	4	5	1	1	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
15	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
16	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
17	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
18	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	2	4	3	
20	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	2	2	
22	2	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	2	4	
23	1	4	2	4	5	4	5	2	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	
24	1	1	1	4	3	2	1	3	5	4	2	4	1	1	3	1	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
25	5	5	5	4	5	4	5	2	5	4	4	5	3	1	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	1	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	3	1	4	
27	2	2	3	4	3	3	1	2	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	1	1	1	
28	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	
29	4	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	
30	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	
31	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	5	
32	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	2	3	2	
33	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	
34	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
35	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	

Lampiran 5. Distribusi Jawaban Responden terhadap Persepsi dan Harapan

PERNYATAAN	KINERJA					HARAPAN				
	SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1. Jumlah kunjungan dokter ke pasien sebelum evakuasi	4	11	6	9	5	17	18	0	0	0
2. Waktu Pengisian MEDIF	2	16	11	4	2	7	28	0	0	0
3. Perhatian secara medis selama perjalanan/ penerbangan	6	7	18	2	2	16	19	0	0	0
4. Sikap pelaksanaan tugas rutin perawat penerbangan	3	24	7	1	0	13	22	0	0	0
5. Keterampilan perawat penerbangan	4	23	4	4	0	31	4	0	0	0
6. Proses prosedur pelayanan	3	11	17	4	0	22	13	0	0	0
7. Pengurusan Tiket, reservasi, MEDIf form oleh petugas GSM	8	14	9	4	0	18	17	0	0	0
8. Tanggapan dokter penerbangan di luar jam kerja	4	20	4	6	1	32	3	0	0	0
9. Waktu yang disediakan dokter setiap kunjungan	6	15	11	1	2	9	25	0	0	0
10. Penjelasan pemeriksaan yang dilakukan	11	21	1	2	0	16	19	0	0	0
11. Keyakinan atas kemampuan dokter	3	25	4	3	0	13	22	0	0	0
12. Persediaan obat atau oksigen dalam keadaan darurat	11	15	8	1	0	26	9	0	0	0
13. Ketersediaan alat bantu pemapasan dan jantung keadaan darurat	5	6	19	5	0	17	18	0	0	0
14. Ketersediaan pot pada waktu diperlukan	5	5	11	4	10	22	13	0	0	0
15. Sikap dokter menangani pasien	4	21	10	0	0	5	30	0	0	0
16. Penjelasan dokter mengenai komplikasi yang timbul selama penerbangan	8	7	14	5	1	19	16	0	0	0
17. Keyakinan terhadap dokter dalam merahasiakan penyakit	5	26	2	1	1	8	27	0	0	0
18. Keyakinan terhadap kehandalan dokter selama penerbangan	3	25	6	1	0	7	28	0	0	0
19. Perhatian secara medis oleh dokter penerbangan selama evakuasi	4	10	19	1	1	16	19	0	0	0
20. Pelayanan dokter / perawat dalam menangani pasien	4	23	7	1	0	5	26	4	0	0
21. Tanggapan dokter/ perawat terhadap penyakit dan penerbangannya	17	15	3	1	0	28	7	0	0	0
22. Tanggapan dokter/perawat terhadap penyakit yang diderita	16	13	5	1	0	28	7	0	0	0
23. Tanggapan dokter / perawat terhadap masalah diluar penyakit yang diderita	10	19	1	4	1	19	16	0	0	0
24. Perhatian dokter/ perawat terhadap penyakit dan keluhan keluarganya	14	16	2	3	0	22	13	0	0	0
25. Suasana selama perjalanan	0	20	12	3	0	5	30	0	0	0
26. Pengaturan aletak alat-alat medis di ambulans dan pesawat terbang	4	15	15	1	0	19	16	0	0	0
27. Kesesuaian antara keadaan dan fasilitas dengan tarif yang dibayar	2	19	9	4	1	4	31	0	0	0
28. Kebersihan Selimut di ambulans dan pesawat terbang	3	30	2	0	0	4	31	0	0	0
29. Kondisi tempat tidur di ambulans dan strecher di pesawat terbang	2	28	4	1	0	3	32	0	0	0
30. Kerapian dan kebersihan petugas penanganan pasien	2	29	3	1	0	3	32	0	0	0
31. Ketersediaan dan informatifnya leaflet, brosur di GSM	0	8	18	7	2	17	18	0	0	0
32. Biaya penyewaan oksigen	1	18	7	6	3	7	28	0	0	0

SB = Sangat Baik SP = Sangat Penting
 B = Baik P = Penting
 CB = Cukup Baik CP = Cukup Penting
 KB = Kurang Baik KP = Kurang Penting
 TB = Tidak Baik TP = Tidak Penting

Lampiran 7. Perhitungan Gap dan Tingkat Kesesuaian Dimensi SERVQUAL

PERNYATAAN	BOBOT KINERJA					TOTAL	BOBOT HARAPAN					TOTAL	\bar{X}	\bar{Y}	GAP	Tingkat Kesesuaian %
	SB	B	CB	KB	TB		SP	P	CP	KP	TP					
1. Jumlah kunjungan dokter ke pasien sebelum evakuasi	20	44	18	18	5	105	85	72	0	0	0	157	3.00	4.49	1.49	66.88
2. Waktu Pengisian MEDIF	10	64	33	8	2	117	35	112	0	0	0	147	3.34	4.20	0.86	79.59
3. Perhatian secara medis selama perjalanan/ penerbangan	30	28	54	4	2	118	80	76	0	0	0	156	3.37	4.46	1.09	75.64
4. Sikap pelaksanaan tugas rutin perawat penerbangan	15	96	21	2	0	134	65	88	0	0	0	153	3.83	4.37	0.54	87.58
5. Keterampilan perawat penerbangan	20	92	12	8	0	132	155	16	0	0	0	171	3.77	4.89	1.11	77.19
6. Proses prosedur pelayanan	15	44	51	8	0	118	110	52	0	0	0	162	3.37	4.63	1.26	72.84
7. Pengurusan Tiket, reservasi, MEDIF form oleh petugas GSM	40	56	27	8	0	131	90	68	0	0	0	158	3.74	4.51	0.77	82.91
8. Tanggapan dokter penerbangan di luar jam kerja	20	80	12	12	1	125	160	12	0	0	0	172	3.57	4.91	1.34	72.67
9. Waktu yang disediakan dokter setiap kunjungan	30	60	33	2	2	127	45	100	0	0	0	145	3.63	4.14	0.51	87.59
10. Penjelasan pemeriksaan yang dilakukan	55	84	3	4	0	146	80	76	0	0	0	156	4.17	4.46	0.29	93.59
11. Keyakinan atas kemampuan dokter	15	100	12	6	0	133	65	88	0	0	0	153	3.80	4.37	0.57	86.93
12. Persediaan obat atau oksigen dalam keadaan darurat	55	60	24	2	0	141	130	36	0	0	0	166	4.03	4.74	0.71	84.94
13. Ketersediaan alat bantu pernapasan dan jantung keadaan darurat	25	24	57	10	0	116	85	72	0	0	0	157	3.31	4.49	1.17	73.89
14. Ketersediaan pot pada waktu diperlukan	25	20	33	8	10	96	110	52	0	0	0	162	2.74	4.63	1.89	59.26
15. Sikap dokter menangani pasien	20	84	30	0	0	134	25	120	0	0	0	145	3.83	4.14	0.31	92.41
16. Penjelasan dokter mengenai komplikasi yang timbul selama penerbangan	40	28	42	10	1	121	95	64	0	0	0	159	3.46	4.54	1.09	76.10
17. Keyakinan terhadap dokter dalam merahasiakan penyakit	25	104	6	2	1	138	40	108	0	0	0	148	3.94	4.23	0.29	93.24
18. Keyakinan terhadap kehandalan dokter selama penerbangan	15	100	18	2	0	135	35	112	0	0	0	147	3.86	4.20	0.34	91.84
19. Perhatian secara medis oleh dokter penerbangan selama evakuasi	20	40	57	2	1	120	80	76	0	0	0	156	3.43	4.46	1.03	76.92
20. Pelayanan dokter / perawat dalam menangani pasien	20	92	21	2	0	135	25	104	12	0	0	141	3.86	4.03	0.17	95.74
21. Tanggapan dokter/ perawat terhadap penyakit dan penerbangannya	85	60	9	2	0	156	140	28	0	0	0	168	4.46	4.80	0.34	92.86
22. Tanggapan dokter/perawat terhadap penyakit yang diderita	80	52	15	2	0	149	140	28	0	0	0	168	4.26	4.80	0.54	88.69
23. Tanggapan dokter / perawat terhadap masalah diluar penyakit yang diderita	50	76	3	8	1	138	95	64	0	0	0	159	3.94	4.54	0.60	86.79
24. Perhatian dokter/ perawat terhadap penyakit dan keluhan keluarganya	70	64	6	6	0	146	110	52	0	0	0	162	4.17	4.63	0.46	90.12
25. Suasana selama perjalanan	0	80	36	6	0	122	25	120	0	0	0	145	3.49	4.14	0.66	84.14
26. Pengaturan aletak alat-alat medis di ambulans dan pesawat terbang	20	60	45	2	0	127	95	64	0	0	0	159	3.63	4.54	0.91	79.87
27. Kesesuaian antara keadaan dan fasilitas dengan tarif yang dibayar	10	76	27	8	1	122	20	124	0	0	0	144	3.49	4.11	0.63	84.72
28. Kebersihan Selimut di ambulans dan pesawat terbang	15	120	6	0	0	141	20	124	0	0	0	144	4.03	4.11	0.09	97.92
29. Kondisi tempat tidur di ambulans dan strecher di pesawat terbang	10	112	12	2	0	136	15	128	0	0	0	143	3.89	4.09	0.20	95.10
30. Kerapian dan kebersihan petugas penanganan pasien	10	116	9	2	0	137	15	128	0	0	0	143	3.91	4.09	0.17	95.80
31. Ketersediaan dan informatifnya leaflet, brosur di GSM	0	32	54	14	2	102	85	72	0	0	0	157	2.91	4.49	1.57	64.97
32. Biaya penyewaan oksigen	5	72	21	12	3	113	35	112	0	0	0	147	3.23	4.20	0.97	76.87

\bar{X} = 3.66	SB = Sangat Baik	Bobot = 5	SP = Sangat Penting	Bobot = 5
	B = Baik	Bobot = 4	P = Penting	Bobot = 4
	CB = Cukup Baik	Bobot = 3	CP = Cukup Penting	Bobot = 3
\bar{Y} = 4.42	KB = Kurang Baik	Bobot = 2	KP = Kurang Penting	Bobot = 2
	TB = Tidak Baik	Bobot = 1	TP = Tidak Penting	Bobot = 1

Lampiran C. Persepsi Pelanggan

Res	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	X
1	2	4	3	3	3	2	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	120
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	118
3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	129
4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	2	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	123
5	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	4	4	2	1	2	71
6	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	1	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	128
7	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	128
8	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3	1	4	2	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	2	2	123
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	139
10	2	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	134
11	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	143
12	2	4	5	5	2	4	5	2	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	142
13	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	128
14	1	4	3	4	4	5	1	1	3	5	4	5	1	1	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	126
15	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	2	3	138
16	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	165
17	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	138
18	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	141
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	2	4	134
20	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	144
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	2	149
22	2	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	2	151
23	1	4	2	4	5	4	5	2	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	155
24	1	1	1	4	3	2	1	3	5	4	2	4	1	1	3	1	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	115
25	5	5	5	4	5	4	5	2	5	4	4	5	3	1	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	157
26	1	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	3	1	130
27	2	2	3	4	3	3	1	2	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	1	1	131
28	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	140
29	4	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	2	117
30	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	153
31	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	136
32	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	2	3	155
33	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	141
34	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	142
35	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	143
105	117	118	134	132	118	127	125	127	146	133	141	111	96	134	121	138	135	120	135	151	149	138	146	122	127	122	141	136	137	102	113	4727	
371	423	434	526	520	420	509	481	495	628	523	591	397	330	526	459	564	533	436	535	671	657	580	636	440	479	452	573	538	545	320	403		

σ 0.8271 -0.1 -0 -1.1 -0.8 -0.5 0.2 -0.2 -0.3 -1.2 -0.9 -0.9 0.4 1.3 -1.1 0 -1 -1.1 -0.4 -1.1 -1.3 -1.1 -0.5 -0.9 -0.8 -0.8 -0.4 -1.5 -1.3 -1.3 -0.2 0.1 -18.044

r 1.020