

Lampiran 3

HASIL OUTPUT SPSS**1. Output data responden berdasarkan :**

Statistics
Umur Responden

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		44,59
Median		43,00
Mode		44 ^a
Minimum		16
Maximum		82

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	27	25,7	25,7	25,7
	Perempuan	78	74,3	74,3	100,0
Total		105	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak sekolah	5	4,8	4,8	4,8
	SD	10	9,5	9,5	14,3
	SMP	25	23,8	23,8	38,1
	SMA	39	37,1	37,1	75,2
	D3	18	17,1	17,1	92,4
	S1	8	7,6	7,6	100,0
Total		105	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	26	24,8	24,8	24,8
	IRT	29	27,6	27,6	52,4
	Karyawan	22	21,0	21,0	73,3
	TNI/POLRI	2	1,9	1,9	75,2
	PNS	7	6,7	6,7	81,9
	Pensiunan	10	9,5	9,5	91,4
	Pelajar	2	1,9	1,9	93,3
	Mahasiswa	2	1,9	1,9	95,2
	Lain-lain	5	4,8	4,8	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Status Pernikahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum menikah	24	22,9	22,9	22,9
	Menikah	81	77,1	77,1	100,0
Total		105	100,0	100,0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak berpenghasilan	17	16,2	16,2	16,2
	<3jt	45	42,9	42,9	59,0
	3jt-5jt	33	31,4	31,4	90,5
	>5jt	10	9,5	9,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

2. Output kepuasan pasien dilihat dari dimensi :

- *Tangibles*

Ruang pelayanan pendaftaran rawat inap tertata dengan baik.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	15	14,3	14,3	15,2
	Sesuai	60	57,1	57,1	72,4
	Sangat Sesuai	29	27,6	27,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fasilitas ruang tunggu nyaman ; tersedia AC, TV, koran / majalah.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Sesuai	3	2,9	2,9	2,9
	Tidak Sesuai	3	2,9	2,9	5,7
	Netral	29	27,6	27,6	33,3
	Sesuai	51	48,6	48,6	81,9
	Sangat Sesuai	19	18,1	18,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Ruang tunggu kotor.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Sesuai	3	2,9	2,9	3,8
	Netral	23	21,9	21,9	25,7
	Tidak Sesuai	64	61,0	61,0	86,7
	Sangat Tidak Sesuai	14	13,3	13,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Kerapihan dan Kebersihan petugas baik.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	5,7	5,7	5,7
	Sesuai	77	73,3	73,3	79,0
	Sangat Sesuai	22	21,0	21,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

lokasi rumah sakit mudah untuk di jangkau.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Sesuai	11	10,5	10,5	10,5
	Tidak Sesuai	24	22,9	22,9	33,3
	Netral	25	23,8	23,8	57,1
	Sesuai	37	35,2	35,2	92,4
	Sangat Sesuai	8	7,6	7,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

- **Reliability**

Prosedur pendaftaran rawat inap mudah dipahami.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	6,7	6,7	6,7
	Sesuai	75	71,4	71,4	78,1
	Sangat Sesuai	23	21,9	21,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Petugas memberikan pelayanan pendaftaran dengan cepat dan akurat.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	13	12,4	12,4	13,3
	Sesuai	62	59,0	59,0	72,4
	Sangat Sesuai	29	27,6	27,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Dalam memberikan pelayanan pendaftaran petugas lambat dan tidak tepat.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	2	1,9	1,9	1,9
	Netral	25	23,8	23,8	25,7
	Tidak Sesuai	61	58,1	58,1	83,8
	Sangat Tidak Sesuai	17	16,2	16,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

- *Responsivenees*

Petugas mengatasi masalah pasien dengan cepat dan tepat.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	8,6	8,6	8,6
	Sesuai	83	79,0	79,0	87,6
	Sangat Sesuai	13	12,4	12,4	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Petugas tidak mengatasi masalah pasien.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Sesuai	6	5,7	5,7	6,7
	Netral	17	16,2	16,2	22,9
	Tidak Sesuai	72	68,6	68,6	91,4
	Sangat Tidak Sesuai	9	8,6	8,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Informasi yang diberikan petugas sulit dimengerti.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Sesuai	17	16,2	16,2	17,1
	Netral	33	31,4	31,4	48,6
	Tidak Sesuai	43	41,0	41,0	89,5
	Sangat Tidak Sesuai	11	10,5	10,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Ditempat pendaftaran tidak terjadi antrian saat menunggu pelayanan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Sesuai	5	4,8	4,8	4,8
	Tidak Sesuai	1	1,0	1,0	5,7
	Netral	2	1,9	1,9	7,6
	Sesuai	38	36,2	36,2	43,8
	Sangat Sesuai	59	56,2	56,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

- *Assurance*

Petugas pendaftaran rawat inap menyampaikan tarif rumah sakit dengan jelas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Sesuai	2	1,9	1,9	1,9
	Tidak Sesuai	4	3,8	3,8	5,7
	Netral	8	7,6	7,6	13,3
	Sesuai	76	72,4	72,4	85,7
	Sangat Sesuai	15	14,3	14,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Terdapat petunjuk/alur pelayanan rawat inap di tempat pendaftaran rawat inap.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Sesuai	2	1,9	1,9	2,9
	Netral	19	18,1	18,1	21,0
	Sesuai	46	43,8	43,8	64,8
	Sangat Sesuai	37	35,2	35,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Kemampuan petugas pendaftaran rawat inap tidak diragukan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	2	1,9	1,9	1,9
	Netral	3	2,9	2,9	4,8
	Sesuai	72	68,6	68,6	73,3
	Sangat Sesuai	28	26,7	26,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Petugas pendaftaran dapat mengkomoditir kebutuhan pasien dalam melakukan proses administrasi melalui website atau telepon.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	22	21,0	21,0	21,0
	Netral	46	43,8	43,8	64,8
	Sesuai	31	29,5	29,5	94,3
	Sangat Sesuai	6	5,7	5,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

- *Empathy*

Kelengkapan persyaratan pendaftaran rawat inap dijelaskan dengan baik oleh petugas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	4	3,8	3,8	4,8
	Sesuai	72	68,6	68,6	73,3
	Sangat Sesuai	28	26,7	26,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Petugas tidak membantu ketika saya tidak bisa melengkapi dokumen persyaratan pendaftaran rawat inap.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Sesuai	3	2,9	2,9	2,9
	Sesuai	10	9,5	9,5	12,4
	Netral	20	19,0	19,0	31,4
	Tidak Sesuai	54	51,4	51,4	82,9
	Sangat Tidak Sesuai	18	17,1	17,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Petugas tidak memberi jarak dalam melakukan komunikasi dengan saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Sesuai	2	1,9	1,9	1,9
	Tidak Sesuai	5	4,8	4,8	6,7
	Netral	19	18,1	18,1	24,8
	Sesuai	49	46,7	46,7	71,4
	Sangat Sesuai	30	28,6	28,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

3. Output rekapitulasi kepuasan pasien dari 5 (lima) dimensi

Statistics

		persentase tangible	persentase reliabel	persentase responsiveness	persentase assurance	persentase empathy
N	Valid	105	105	105	105	105
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		75,70	81,14	78,19	77,19	79,11

4. *Output mean* kepuasan pasien :

Statistics

kepuasan

N	Valid	105
	Missing	0
Mean		78.27
Median		78.33
Mode		81
Minimum		58
Maximum		92

5. *Output* berdasarkan kategori kepuasan :

Kategori Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	54	51.4	51.4	51.4
	tidak puas	51	48.6	48.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	