

Bapak/Ibu/Sdr yang terhormat,

Demi peningkatan kualitas pelayanan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina, kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk memberikan informasi dibawah ini. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/Sdr berikan besar sekali artinya bagi kelancaran penelitian ini. Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr, dengan alternatif jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu/Sdr peneliti mengucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN:

Nama :
Umur :
Alamat :
Pendidikan terakhir : Tidak sekolah SD
 SLTP SLTA
 Diploma Sarjana
Pekerjaan : Tidak bekerja PNS
 Wiraswasta IRT
 Pegawai Swasta

KUESIONER TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

Alternatif jawaban:

STB = Sangat Tidak Baik

TB = Tidak Baik

KB = Kurang Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STB	TB	KB	B	SB
Tangibels (Bukti Fisik)						
1.	Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina memiliki bangunan dalam kondisi yang baik dan layak					
2.	Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina memiliki peralatan medis yang cukup lengkap dan canggih yang dapat mendukung pemeriksaan					
3.	Kerapian penampilan petugas Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina rapi dan bersih					
4.	Kondisi setiap ruangan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina tampak nyaman, bersih dan tertata					
Reliability (Handal)						
5.	Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina memberikan pelayanan yang baik dan akurat kepada pasien					
6.	Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina menggunakan tenaga medis yang profesional dalam menangani keluhan pasien					
7.	Petugas medis dan non medis Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan prosedur					
8.	Petugas Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina baik medis maupun non medis melayani dengan ramah saat melakukan pelayanan					
9.	Petugas medis Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina memberikan pelayanan sesuai jadwal yang sudah ditentukan					
Responsiveness (Tanggap)						
10.	Petugas medis dan non medis Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina selalu cepat dalam merespon keinginan pasien					
11.	Petugas medis dan non medis Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien					
12.	Pihak Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan kurangnya sarana yang telah diberikan oleh pasien					
Assurance (Jaminan)						
13.	Tersedianya tenaga medis yang profesional dan spesialis Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina					
14.	Petugas medis terdidik dan mampu memberikan pelayanan					

	Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina					
15.	Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina memberikan harga pelayanan yang terjangkau					
16.	Kerahasiaan data pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina terjaga					
Empaty (Perhatian)						
17.	Petugas medis dan non medis Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status ekonomi					
18.	Petugas dapat memberikan waktu luang khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
19.	Pihak Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina menghibur serta mendorong pasien agar semangat untuk sehat dalam masa perawatan					

KUESIONER TENTANG KEPUASAN PASIEN

Petunjuk Pengisian Kuesioner Berilah tanda check (√) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada kolom yang tersedia. Penilaian dapat Anda berikan berdasarkan pilihan berikut:

Alternatif Jawaban:

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

KP = Kurang Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STP	TP	KP	P	SP
1.	Seberapa puaskah anda dengan Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Pusat Pertamina secara keseluruhan?					
2.	Seberapa puaskah anda dengan keprofesionalan dan keramahan Dokter Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Pusat Pertamina?					
3.	Seberapa puaskah anda dengan keramahan Perawat Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Pusat Pertamina?					
4.	Seberapa puaskah anda dengan keramahan Petugas non medis?					
5.	Seberapa puaskah anda dengan Jadwal Visit Dokter di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Pusat Pertamina?					
6.	Seberapa puaskah anda dengan proses pemeriksaan dokter dan Petugas medis lain di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Pusat Pertamina?					
7.	Seberapa puaskah anda dengan proses pembayaran di Rumah Sakit Pusat Pertamina?					
8.	Seberapa puaskah anda dengan harga di Rumah Sakit Pusat Pertamina?					
9.	Seberapa puaskah anda dengan teknologi di Rumah Sakit Pusat Pertamina?					
10.	Jika dimasa yang akan datang anda mengalami sakit, akankah anda kembali memilih Rumah Sakit Pusat Pertamina sebagai tempat berobat kembali?					
11.	Jika ada keluarga atau kenalan anda yang mengalami sakit, akankah anda merekomendasikan Rumah Sakit Pusat Pertamina sebagai tempat berobat?					

Mohon tuliskan kritik dan saran anda untuk meningkatkan pelayanan Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Pusat Pertamina

Lampiran 2

<http://bit.ly/KuesionerPelayananRSPP>

SPSS dari survei pendahuluan:

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
skor	,192	19	,064	,950	19	,392

a. Lilliefors Significance Correction

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
skor	Mean	40,16	2,230	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	35,47	
		Upper Bound	44,84	
	5% Trimmed Mean	39,95		
	Median	36,00		
	Variance	94,474		
	Std. Deviation	9,720		
	Minimum	24		
	Maximum	60		
	Range	36		
	Interquartile Range	13		
	Skewness	,237	,524	
	Kurtosis	-,387	1,014	

puas_kate					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	6	31,6	31,6	31,6
	Puas	13	68,4	68,4	100,0
Total		19	100,0	100,0	

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	10,5	10,5	10,5
	Kurang Puas	9	47,4	47,4	57,9
	Puas	5	26,3	26,3	84,2
	Sangat puas	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	10,5	10,5	10,5
	Kurang Puas	7	36,8	36,8	47,4
	Puas	7	36,8	36,8	84,2
	Sangat puas	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	21,1	21,1	21,1
	Kurang Puas	6	31,6	31,6	52,6
	Puas	7	36,8	36,8	89,5
	Sangat puas	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	10,5	10,5	10,5
	Kurang Puas	8	42,1	42,1	52,6
	Puas	7	36,8	36,8	89,5
	Sangat puas	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	10,5	10,5	10,5
	Kurang Puas	10	52,6	52,6	63,2
	Puas	5	26,3	26,3	89,5
	Sangat puas	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	15,8	15,8	15,8
	Kurang Puas	9	47,4	47,4	63,2
	Puas	5	26,3	26,3	89,5
	Sangat puas	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	15,8	15,8	15,8
	Kurang Puas	9	47,4	47,4	63,2
	Puas	6	31,6	31,6	94,7
	Sangat puas	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	21,1	21,1	21,1
	Kurang Puas	8	42,1	42,1	63,2
	Puas	6	31,6	31,6	94,7
	Sangat puas	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	15,8	15,8	15,8
	Kurang Puas	10	52,6	52,6	68,4
	Puas	5	26,3	26,3	94,7
	Sangat puas	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	21,1	21,1	21,1
	Kurang Puas	7	36,8	36,8	57,9
	Puas	7	36,8	36,8	94,7
	Sangat puas	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	21,1	21,1	21,1
	Kurang Puas	8	42,1	42,1	63,2
	Puas	5	26,3	26,3	89,5
	Sangat puas	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	10,5	10,5	10,5
	Kurang Puas	9	47,4	47,4	57,9
	Puas	7	36,8	36,8	94,7
	Sangat puas	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Lampiran 3

SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,983	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
puas1	36,95	18,366	,961	,980
puas2	36,95	18,366	,961	,980
puas3	36,95	18,366	,961	,980
puas4	36,95	18,366	,961	,980
puas5	36,95	18,366	,961	,980
puas6	37,05	18,261	,890	,982
puas7	37,20	19,011	,659	,988
puas8	37,05	18,261	,890	,982
puas9	36,95	18,366	,961	,980
puas10	37,05	18,261	,890	,982
puas11	36,95	18,366	,961	,980

Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pelay1	69.25	155.882	.702	.970
pelay2	69.70	154.011	.835	.968
pelay3	69.50	154.053	.860	.968
pelay4	69.85	157.397	.641	.970
pelay5	70.00	147.579	.928	.967
pelay6	69.30	160.958	.521	.972
pelay7	69.70	154.011	.909	.967
pelay8	69.20	158.063	.635	.970
pelay9	69.25	155.882	.702	.970
pelay10	69.60	154.779	.837	.968
pelay11	69.20	156.168	.728	.969
pelay12	69.70	154.011	.835	.968
pelay13	69.50	154.053	.860	.968
pelay14	69.85	157.397	.641	.970
pelay15	69.90	148.411	.849	.968
pelay16	69.60	158.779	.777	.969
pelay17	69.65	154.345	.914	.967
pelay18	69.65	154.345	.914	.967
pelay19	69.70	154.011	.909	.967

Case Processing Summary

	Cases		
	Valid	Missing	Total

		Statistic	Std. Error	
skor_layan	Mean	78,59	1,014	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76,58	
		Upper Bound	80,59	
	5% Trimmed Mean	78,94		
	Median	76,00		
	Variance	129,508		
	Std. Deviation	11,380		
	Minimum	55		
	Maximum	94		
	Range	39		
	Interquartile Range	18		
	Skewness	-,254	,216	
	Kurtosis	-1,057	,428	
	skor_puas	Mean	47,33	,435
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	46,47	
		Upper Bound	48,19	
5% Trimmed Mean		47,56		
Median		50,00		
Variance		23,856		
Std. Deviation		4,884		
Minimum		36		
Maximum		54		
Range		18		

Interquartile Range	8	
Skewness	-,688	,216
Kurtosis	-,921	,428

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
skor_layan	,166	129	,000	,933	129	,000
skor_puas	,231	129	,000	,860	129	,000

a. Lilliefors Significance Correction

SPSS Hasil Analisis Univariat

Statistics

		Kategori_pelayanan	Kategori_puas
N	Valid	129	129
	Missing	0	0

Kategori_pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	62	48,1	48,1	48,1
	Kurang baik	67	51,9	51,9	100,0
Total		129	100,0	100,0	

Kategori_puas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	56	43,4	43,4	43,4
	Tidak puas	73	56,6	56,6	100,0
Total		129	100,0	100,0	

SPSS Hasil Analisis Bivariat

Kategori_pelayanan * Kategori_puas Crosstabulation

		Kategori_puas		Total
		Puas	Tidak puas	
Kategori_pelayanan Baik	Count	33	29	62
	% within Kategori_pelayanan	53,2%	46,8%	100,0%
Kurang baik	Count	23	44	67
	% within Kategori_pelayanan	34,3%	65,7%	100,0%
Total	Count	56	73	129
	% within Kategori_pelayanan	43,4%	56,6%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,681 ^a	1	,030		
Continuity Correction ^b	3,943	1	,047		
Likelihood Ratio	4,706	1	,030		
Fisher's Exact Test				,034	,023
Linear-by-Linear Association	4,645	1	,031		
N of Valid Cases	129				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26,91.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

Value	95% Confidence Interval	
	Lower	Upper

Odds Ratio for Kategori_pelayanan (Baik / Kurang baik)	2,177	1,071	4,425
For cohort Kategori_puas = Puas	1,550	1,034	2,325
For cohort Kategori_puas = Tidak puas	,712	,519	,978
N of Valid Cases	129		



PERTAMEDIKA
RS PUSAT PERTAMINA

Rumah Sakit Pusat Pertamina
Jl. Kyai Maja No.43 Kebayoran Baru
Jakarta Selatan 12120
P : +62-21 7200290-6
F : +62-21 7209811, 7219185

Jakarta, 17 Februari 2021
Nomor : 0420 /B41000/2021-S8

Lampiran :
Perihal : Permohonan Observasi Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul
Dr. Aprilita Rina Yanti Eff, M.Biomed, Apt.
Di
Tempat

Dengan hormat,

Menjawab Surat Saudari No.: 31/FIKES/KESMAS/UEU/XII/2020-S0 tanggal 21 Desember 2020 perihal tersebut diatas dengan ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya RSPP menyetujui Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul bernama Sdri. Nora Herlina Situmorang - 20180301211 untuk melakukan Kegiatan Observasi Penelitian di bagian Manajemen Mutu RSPP yang telah dilaksanakan pada tanggal 1 Nopember 2020 - 31 Desember 2020.

Untuk prosedur pelaksanaanya dapat menghubungi Sdr. Erlan Herlan (Diklat SDM RSPP) dipesawat (021) 7219975 atau Nomor HP 081318327425.

Demikian untuk kami sampaikan pada kesempatan pertama, dan atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA
Kepala SDM.


Setiyo Wibowo

Member of
 **IHC** Indonesia Healthcare
Corporation Group