

## **Kuesioner untuk penelitian kepuasan pasien dirumah sakit umum Daerah Cengkareng**

### **Bapak/ibu yang terhormat**

Saya adalah mahasiswa program S1 physiotherapi universitas esa unggul yang sedang memenuhi persyaratan gelar sarjana fisioterapi

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan bapak/ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kepuasan pasien dirumah sakit Daerah Kabupaten Tangerang. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiaanya, oleh karena itu bapak/ibu tidak perlu menuliskan nama.

Memngingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin kejujuran serta kesungguhan baak/ibu dalam mengisi kuesioner ini akan snagat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan serta kerjasama bapak/ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Nurdiah lestari

Umur :

Jenis kelamin : P/L

Pendidikan terakhir :

Lama terapi di rumah sakit umum Daerah Cengkareng :

Pekerjaan :

Keterangan cara pengisian

Berilah tanda (x) untuk setiap pertanyaan sesuai dengan pertanyaan yang anda terima dalam suatu pelayanan fisioterapi, pada kolom :

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Cukup puas
4. Puas
5. Sangat puas

**A. Kepuasan pasien**

<b>TANGIBLES / NYATA</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih					
2	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman dan bersih					
3	Ruangan di rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap					
4	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih					
5	Poli fisioterapi memiliki pamflet atau brosur yang bertujuan promosi kesehatan					
<b>EMPATHY / EMPATI</b>						

6	Fisioterapis memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien					
7	Tim tenaga kesehatan poli rehabilitasi medik memberikan perhatian kepada semua pasien					
8	Fisioterapis memberikan pelajaran (edukasi) kepada pasien					
9	Fisioterapis mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar					
10	Fisioterapis dalam memberikan pelayanan bersikap sopan dan ramah					
<b>RELIABILITY / KEANDALAN</b>						
11	Fisioterapis menjelaskan terlebih dahulu tindakan yang akan dilakukan					
12	Fisioterapis memahami penanganan dan suatu penyakit OA lutut					
13	Bila pasien mendapatkan keluhan, maka fisioterapis dan tim tenaga kesehatan lainnya menunjukkan sikap simpatik untuk menanggapi keluhan pasien					
14	Fisioterapis memberitahu kepada pasien suatu penyakit yang diderita pasien OA lutut					
15	Fisioterapis memberikan penanganan dengan teliti sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien					
<b>RESPONSIVENESS/ KETANGGAPAN</b>						
16	Fisioterapis melakukan tindakan sesuai SOP					
17	Fisioterapis memberikan layanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap					
18	Fisioterapis bersedia menanggapi keluhan pasien					
19	Fisioterapis tanggap melayani pasien					
20	Fisioterapis menerima dan melayani pasien dengan baik					
<b>ASSURANCE / KEPASTIAN</b>						
21	Fisioterapis berperilaku sopan saat menangani pasien					

22	Fisioterapis membuat pasien merasa nyaman dan mempercayainya					
23	Pasien merasa aman ketika fisioterapis melakukan penanganan OA lutut					
24	Fisioterapis memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dari pasien					
25	Fisioterapis bersikap profesional dalam menangani pasien					

## B. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Iya	Tidak
1	Petugas medis (fisioterapi) bekerja secara profesional dan kompeten		
2	Petugas medis (fisioterapi) jelas memberikan informasi kepada pasien		
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi pasien dan sesuai standar pelayanan		
4	Seluruh pegawai rumah sakit bersikap ramah		
5	Proses administrasi tidak berbelat-belit		
6	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan akreditasi rumah sakit		
7	Waktu penanganan yang diberikan sesuai dengan standar operasional pelayanan		
8	Fasilitas ruang tunggu nyaman selama waktu menunggu pelayanan yang diberikan oleh petugas medis		
9	Ruangan tindakan pelayanan fisioterapi nyaman		
10	Fasilitas operasional alat yang diberikan canggih dan modern		

Lampiran SPSS

Lampiran Karakteristik Sampel

**Descriptive Statistics**

		Statistic	Bootstrap <sup>a</sup>			
			Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
usia1	N	15	0	0	15	15
	Minimum	46				
	Maximum	68				
	Mean	57.47	.04	1.79	54.07	60.73
	Std. Deviation	7.357	-.319	.908	5.109	8.724
usia2	N	15	0	0	15	15
	Minimum	42				
	Maximum	78				
	Mean	57.53	.04	2.51	52.73	62.47
	Std. Deviation	9.949	-.401	1.619	6.136	12.557
Valid N (listwise)	N	15	0	0	15	15

Lampiran Normalitas

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
skor_pelayanan1	.367	15	.000	.713	15	.000
skor_kepuasan1	.264	15	.006	.826	15	.008
skor_pelayanan2	.453	15	.000	.561	15	.000
skor_kepuasan2	.433	15	.000	.446	15	.000

Lampiran uji Hipotesa I dan II Pelayanan Fisioterapi Dengan Kepuasan Pasien  
OA Knee antara Rumah Sakit Negeri dan Swasta

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
nilai_pelayanan	Equal variances assumed	3.591	.068	8.860	28	.000	9.000	1.016
	Equal variances not assumed			8.860	25.354	.000	9.000	1.016
nilai_kepuasan	Equal variances assumed	.159	.693	7.763	28	.000	5.400	.696
	Equal variances not assumed			7.763	23.847	.000	5.400	.696

group Statistics

	rs	Statistic	Bootstrap <sup>a</sup>				
			Bias	Std. Error	95% Confidence Interval		
					Lower	Upper	
nilai_pelayanan	negeri	N	15				
		Mean	97.67	.00	.77	96.11	99.09
		Std. Deviation	3.200	-.136	.579	2.016	4.169
		Std. Error	.826				
	swasta	Mean					
		N	15				
		Mean	88.67	.01	.55	87.50	89.67
		Std. Deviation	2.289	-.106	.383	1.291	2.594
nilai_kepuasan	negeri	Std. Error	.591				
		Mean					
		N	15				
		Mean	98.40	.00	.36	97.64	99.10
	swasta	Std. Deviation	1.454	-.054	.146	1.109	1.670
		Std. Error	.375				
		Mean					
		N	15				
swasta	Mean	93.00	.01	.57	91.67	93.77	
	Std. Deviation	2.268	-.393	1.115	.439	3.678	
	Std. Error	.586					
	Mean						



Lampiran Uji Hipotesa III Pelayanan Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Negeri

**Correlations**

		skor_pelayanan	skor_kepuasan
		1	1
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	-.150
	skor_pelayanan1 Sig. (2-tailed)	.	.594
	N	15	15
	Correlation Coefficient	-.150	1.000
	skor_kepuasan1 Sig. (2-tailed)	.594	.
	N	15	15

Lampiran Uji Hipotesa IV Pelayanan Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta

**Correlations**

		skor_pelayanan	skor_kepuasan
		2	2
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.138
	skor_pelayanan2 Sig. (2-tailed)	.	.625
	N	15	15
	Correlation Coefficient	.138	1.000
	skor_kepuasan2 Sig. (2-tailed)	.625	.
	N	15	15

Lampiran Uji Hipotesa V Pelayanan Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien OA Knee di Rumah Sakit Negeri dan Swasta

**Correlations**

		nilai_pelayanan	nilai_kepuasan
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.752
	nilai_pelayanan Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	30	30
	Correlation Coefficient	.752	1.000
	nilai_kepuasan Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	30	30

*Lampiran Dokumentasi*

I. Dokumentasi Rumah Sakit Negeri



*Data Pribadi*

II. Dokumentasi Rumah sakit Swasta



*Data Pribadi*



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENKARENG  
DINAS KESEHATAN  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : Eko Wibowo, S.Ft, M.Fis
- b. Jabatan : Penanggung Jawab Unit Rehabilitasi Medik

Dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama/NIM : Nurdiah Lestari / 201566046
- b. Institusi Asal : Universitas Esa Unggul
- c. Fakultas : Fisioterapi
- d. Program Studi : S1 Fisioterapi
- e. Maksud : Menerangkan bahwa atas nama tersebut di atas telah selesai melakukan Penelitian dengan judul "Hubungan Pelayanan Fisioterapi Dengan Kepuasan Pasien Osteoarthritis Knee Antara Rumah Sakit Negeri Dan Swasta", di RSUD Cengkareng mulai dari tanggal 1 Juli-3 Juli 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 Juli 2019  
  
Eko Wibowo, S.Ft, M.Fis

**RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH**  
**Jl.Cempaka Putih Tengah I/1 Jakarta Pusat**

Telp : (021) 4250451, 42801567  
Website : [www.rsi.co.id](http://www.rsi.co.id)  
E-mail : [rsijpusat@rsi.co.id](mailto:rsijpusat@rsi.co.id)

---

**REHABILITASI MEDIK**

---

**SURAT KETERANGAN**

Assalammu'alaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titis Hernawati, S.Ft  
Jabatan : Kepala Urusan Fisioterapi

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama / NIM : Nurdiah Lestari \* 201566046  
Institusi : Universitas Esa Unggul  
Fakultas : Fisioterapi

Menerangkan bahwa nama tersebut di atas telah melakukan penelitian untuk penyusunan Skripsi dengan judul " Hubungan Pelayanan Fisioterapi Dengan Kepuasan Pasien Osteoarthritis Knee Antara Rumah Sakit Negeri dan Swasta " di Unit Rehabilitasi Medis RS.Islam Jakarta bagian Fisioterapi mulai tanggal 4 Juli – 6 Juli 2019

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalammu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, 17 Juli 2019

  
Titis Hernawati, S.Ft.