

KUESIONER PENELITIAN / DAFTAR PERTANYAAN

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Fisioterapi Di Era Pandemi Covid-19 Di Klinik Sasana Husada Jakarta

Bapak/Ibu/Sdr yang terhormat,

Demi peningkatan kualitas pelayanan Fisioterapi Klinik Sasana Husada Jakarta, kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk memberikan informasi dibawah ini. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya kepentingan penelitian dan dijamin bagi kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/Sdr berikan besar sekali artinya bagi kelancaran penelitian ini. Istilah pertanyaannya berikut ini dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr, dengan alternatif jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu/ Saudara peneliti mengucapkan terimakasih.

Identitas Responden

Nama :

Umur :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah SD

SLTP SLTA

Diploma Sarjana

Pekerjaan : Tidak Bekerja PNS

Wiraswasta IRT

Pegawai Swasta

**KUESIONER TENTANG KEPUSAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
FISIOTERAPI**

Alternatif Jawaban:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Kurang Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Reliability (Dapat Dipercaya)						
1	Prosedur Penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit di era pandemi covid-19.					
2	Waktu menunggu sebelum mendapat pelayanan rawat jalan di era pandemi covid-19.					
3	Kesiapan fisioterapi melayani pasien di era pandemi covid-19.					
4	Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada memberikan pelayanan yang baik dan akurat di era pandemi covid-19.					
5	Petugas Fisioterapi Klinik Sasana Husada memberikan pelayanan sesuai jadwal yang sudah ditentukan di era pandemi covid-19.					
Assurance (Jaminan)						
6	Perilaku fisioterapi menimbulkan rasa aman di era pandemi covid-19.					

7	Biaya tindakan fisioterapi terjangkau dimasa pandemi covid-19.					
8	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruangan tindakan fisioterapi di era pandemi covid-19					
9	Pasien dapat berbicara pribadi mengenai penyakitnya di era pandemi covid-19					
10	Fisioterapi menggunakan APD saat memberikan pelayanan di era pandemi covid-19					
Tangibility (Nyata/Bukti langsung)						
11	Ruangan pelayanan fisioterapi tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi dan dibersihkan dengan desinfektan dimasa pandemi covid-19.					
12	Ruangan pelayanan fisioterapi nyaman dan aman di era pandemi covid 19					
13	Memiliki alat-alat fisioterapi yang cukup lengkap untuk memenuhi pelayanan pasien di era pandemi covid-19					
14	Penampilan fisioterapi bersih dan rapi di era pandemi covid-19					
15	Alat-alat fisioterapi bersih dan baik di era pandemi covid-19.					
Empathy (Perhatian)						
16	Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada memberikan pelayanan kepada pasien fisioterapi tanpa memandang status ekonomi, suku dan agama di era pandemi covid-19					
17	Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita di era pandemi covid-19					
18	Waktu untuk berkonsultasi pasien dengan petugas fisioterapi di Klinik Sasana Husada terpenuhi di era pandemi covid-19					

19	Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh di era pandemi covid-19					
20	Petugas fisioterapi selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarga di era pandemi covid-19					
Responsiveness (Daya tanggap)						
21	Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada selalu cepat dalam merespon keinginan pasien di era pandemi covid-19					
22	Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien di era pandemic covid-19.					
23	Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang penyakit pasien di era pandemi covid-19.					
24	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat di era pandemi covid-19.					
25	Informasi yang diberikan petugas fisioterapi akurat serta bisa dipertanggung jawabkan di era pandemi covid-19.					
Kepuasan Pasien Secara Umum						
26	Bagaimana Pelayanan Fisioterapi yang diberikan secara keseluruhan di era pandemic covid-19					

Mohon tuliskan kritik dan saran anda untuk meningkatkan pelayanan fisioterapi di Klinik Sasana Husada Jakarta :

Uji Reliability SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.990	26

Uji Validitas SPSS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur Penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit di era pandemi covid-19.	102.00	161.379	.733	.990
Waktu menunggu sebelum mendapat pelayanan rawat jalan di era pandemi covid-19.	102.00	161.379	.733	.990
Kesiapan fisioterapi melayani pasien di era pandemi covid-19.	102.10	156.093	.951	.989
Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada memberikan pelayanan yang baik dan akurat di era pandemi covid-19.	102.10	156.093	.951	.989
Petugas Fisioterapi Klinik Sasana Husada memberikan pelayanan sesuai jadwal yang sudah ditentukan di era pandemi covid-19.	102.10	156.093	.951	.989
Perilaku fisioterapi menimbulkan rasa aman di era pandemi covid-19.	102.10	156.093	.951	.989

Biaya tindakan fisioterapi terjangkau dimasa pandemi covid-19.	102.10	156.093	.951	.989
Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruangan tindakan fisioterapi di era pandemi covid-19	102.10	156.093	.951	.989
Pasien dapat berbicara pribadi mengenai penyakitnya di era pandemi covid-19	102.10	156.093	.951	.989
Fisioterapi menggunakan APD saat memberikan pelayanan di era pandemi covid-19	102.10	156.093	.951	.989
Ruangan pelayanan fisioterapi tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi dan dibersihkan dengan desinfektan dimasa pandemi covid-19.	102.10	156.093	.951	.989
Ruangan pelayanan fisioterapi nyaman dan aman di era pandemi covid 19	102.10	156.093	.951	.989
Memiliki alat-alat fisioterapi yang cukup lengkap untuk memenuhi pelayanan pasien di era pandemi covid-19	102.10	156.093	.951	.989
Penampilan fisioterapi bersih dan rapi di era pandemi covid-19	102.10	156.093	.951	.989
Alat-alat fisioterapi bersih dan baik di era pandemi covid-19.	102.10	156.093	.951	.989

Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada memberikan pelayanan kepada pasien fisioterapi tanpa memandang status ekonomi, suku dan agama di era pandemi covid-19	102.10	156.093	.951	.989
Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita di era pandemi covid-19	102.10	156.093	.951	.989
Waktu untuk berkonsultasi pasien dengan petugas fisioterapi di Klinik Sasana Husada terpenuhi di era pandemi covid-19	101.97	160.930	.850	.989
Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh di era pandemi covid-19	101.97	160.930	.850	.989
Petugas fisioterapi selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarga di era pandemi covid-19	101.97	160.930	.850	.989
Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada selalu cepat dalam merespon keinginan pasien di era pandemi covid-19	101.97	160.930	.850	.989

Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien di era pandemic covid-19.	101.97	160.930	.850	.989
Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang penyakit pasien di era pandemi covid-19.	102.00	161.379	.733	.990
Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat di era pandemi covid-19.	102.00	161.379	.733	.990
Informasi yang diberikan petugas fisioterapi akurat serta bisa dipertanggung jawabkan di era pandemi covid-19.	102.00	161.379	.733	.990
Bagaimana Pelayanan Fisioterapi yang diberikan secara keseluruhan di era pandemic covid-19 apakah sudah baik	102.00	161.379	.733	.990

Analisis Univariat

Frequency Table

Prosedur Penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit di era pandemi covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	10	16.1	16.1	16.1
	Puas	38	61.3	61.3	77.4
	Sangat Puas	14	22.6	22.6	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Waktu menunggu sebelum mendapat pelayanan rawat jalan di era pandemi covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	18	29.0	29.0	29.0
	Puas	39	62.9	62.9	91.9
	Sangat Puas	5	8.1	8.1	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Kesiapan fisioterapi melayani pasien di era pandemi covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	41	66.1	66.1	66.1
	Sangat Puas	21	33.9	33.9	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada memberikan pelayanan yang baik dan akurat di era pandemi covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	5	8.1	8.1	8.1
	Puas	55	88.7	88.7	96.8
	Sangat Puas	2	3.2	3.2	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Petugas Fisioterapi Klinik Sasana Husada memberikan pelayanan sesuai jadwal yang sudah ditentukan di era pandemi covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	15	24.2	24.2	24.2
	Puas	47	75.8	75.8	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Perilaku fisioterapi menimbulkan rasa aman di era pandemi covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	51	82.3	82.3	82.3
	Sangat Puas	11	17.7	17.7	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Biaya tindakan fisioterapi terjangkau dimasa pandemi covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	18	29.0	29.0	29.0
	Puas	44	71.0	71.0	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruangan tindakan fisioterapi di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	49	79.0	79.0	79.0
	Sangat Puas	13	21.0	21.0	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Pasien dapat berbicara pribadi mengenai penyakitnya di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	7	11.3	11.3	11.3
	Puas	55	88.7	88.7	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Fisioterapi menggunakan APD saat memberikan pelayanan di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	60	96.8	96.8	96.8
	Sangat Puas	2	3.2	3.2	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

**Ruangan pelayanan fisioterapi tertata rapi dan bersih,
termasuk kamar mandi dan dibersihkan dengan desinfektan
dimasa pandemi covid-19.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	6	9.7	9.7	9.7
	Puas	56	90.3	90.3	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

**Ruangan pelayanan fisioterapi nyaman dan aman di era
pandemi covid 19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	13	21.0	21.0	21.0
	Puas	49	79.0	79.0	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

**Memiliki alat-alat fisioterapi yang cukup lengkap untuk
memenuhi pelayanan pasien di era pandemi covid-19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	47	75.8	75.8	75.8
	Sangat Puas	15	24.2	24.2	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Penampilan fisioterapi bersih dan rapi di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	59	95.2	95.2	95.2
	Sangat Puas	3	4.8	4.8	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Alat-alat fisioterapi bersih dan baik di era pandemi covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	35	56.5	56.5	56.5
	Sangat Puas	27	43.5	43.5	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada memberikan pelayanan kepada pasien fisioterapi tanpa memandang status ekonomi, suku dan agama di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	62	100.0	100.0	100.0

Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	19	30.6	30.6	30.6
	Puas	43	69.4	69.4	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Waktu untuk berkonsultasi pasien dengan petugas fisioterapi di Klinik Sasana Husada terpenuhi di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	15	24.2	24.2	24.2
	Puas	45	72.6	72.6	96.8
	Sangat Puas	2	3.2	3.2	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	4.8	4.8	4.8
	Puas	50	80.6	80.6	85.5
	Sangat Puas	9	14.5	14.5	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Petugas fisioterapi selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarga di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	4.8	4.8	4.8
	Puas	59	95.2	95.2	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada selalu cepat dalam merespon keinginan pasien di era pandemi covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	8	12.9	12.9	12.9
	Puas	48	77.4	77.4	90.3
	Sangat Puas	6	9.7	9.7	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien di era pandemic covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	8	12.9	12.9	12.9
	Puas	48	77.4	77.4	90.3
	Sangat Puas	6	9.7	9.7	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Petugas fisioterapi Klinik Sasana Husada memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang penyakit pasien di era pandemicovid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	12	19.4	19.4	19.4
	Puas	44	71.0	71.0	90.3
	Sangat Puas	6	9.7	9.7	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat di era pandemicovid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	15	24.2	24.2	24.2
	Puas	45	72.6	72.6	96.8
	Sangat Puas	2	3.2	3.2	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Informasi yang diberikan petugas fisioterapi akurat serta bisadipertanggung jawabkan di era pandemi covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	18	29.0	29.0	29.0
	Puas	39	62.9	62.9	91.9
	Sangat Puas	5	8.1	8.1	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

Bagaimana Pelayanan Fisioterapi yang diberikan secara keseluruhan di era pandemic covid-19 apakah sudah baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	13	21.0	21.0	21.0
	Puas	42	67.7	67.7	88.7
	Sangat Puas	7	11.3	11.3	100.0
	Total	62	100.0	100.0	