

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANGGI

No.Responden :

Tanggal Wawancara:

IDENTITAS RESPONDEN:

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan terakhir : Tidak Sekolah SD
 SLTP SLTA
 Diploma Sarjana
 Lain-lain...

Pekerjaan : Tidak Bekerja Wiraswasta
 Ibu Rumah Tangga Petani
 PNS/TNI/POLRI Lain-lain...

**KUESIONER TENTANG KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN**

Petunjuk Pengisian :

Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu/saudara/saudari untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/saudara/saudari berikan besar artinya bagi kelancaran penelitian ini. Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda ceklis atau (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara/saudari, dengan alternatif jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu/saudara/saudari saya mengucapkan terimakasih.

Alternatif Jawaban :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. S = Setuju
4. SS = Sangat Setuju

NO	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Reliability (Dapat Dipercaya)</i>					
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.				
2	Kesigapan petugas pendaftaran melayani pasien				
3	Dokter bertindak cepat				
<i>Assurance (Jaminan)</i>					
1	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman				
2	Biaya perawatan terjangkau				
3	Pasien dapat berbicara pribadi mengenai penyakitnya				
<i>(Tangibles) (Nyata/Bukti Langsung)</i>					
1	Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi.				
2	Ruang rawat inap nyaman				

3	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap				
4	Penampilan petugas pendaftaran bersih dan rapi				
5	Kursi roda/Trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap				
6	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai				
7	Alat makan dan minum bersih dan baik				
Empaty (Perhatian)					
1	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita				
2	Petugas pendaftaran meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien				
3	Petugas pendaftaran selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya.				
4	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi				
5	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka				
Responsiveness (daya tanggap)					
1	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien				
2	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
3	Pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatannya				
4	Pendaftaran bersikap ramah dan sopan				

5	Petugas pendaftaran memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien				
---	--	--	--	--	--

Sumber: (Respati, 2015)

Lampiran 2 SPSS

Explore

Case Processing Summary

Cases		
Valid	Missing	Total

	N	Percent	N	Percent	N	Percent
reliability	96	100,0%	0	0,0%	96	100,0%
assurance	96	100,0%	0	0,0%	96	100,0%
tangibles	96	100,0%	0	0,0%	96	100,0%
empaty	96	100,0%	0	0,0%	96	100,0%
responsiveness	96	100,0%	0	0,0%	96	100,0%
kepuasan	96	100,0%	0	0,0%	96	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
reliability	Mean	12,80	,202	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	12,40	
		Upper Bound	13,20	
	5% Trimmed Mean	12,80		
	Median	13,00		
	Variance	3,929		
	Std. Deviation	1,982		
	Minimum	8		
	Maximum	17		
	Range	9		
	Interquartile Range	3		
	Skewness	-,117	,246	
	Kurtosis	-,234	,488	
assurance	Mean	10,25	,112	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	10,03	

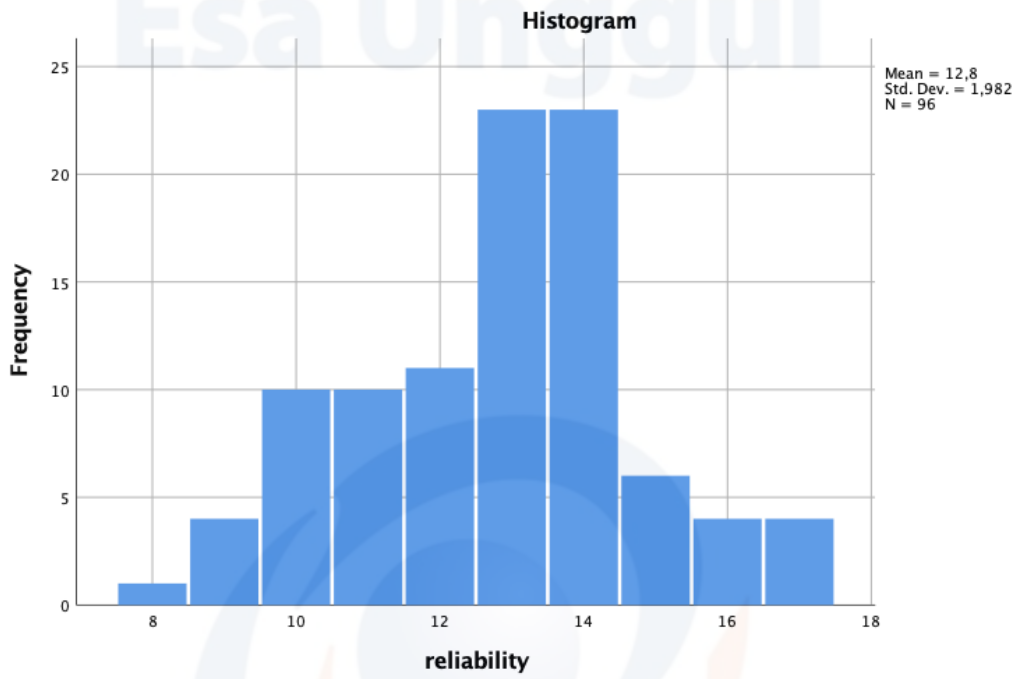
	Interval for Mean	Upper Bound	10,47	
	5% Trimmed Mean		10,28	
	Median		11,00	
	Variance		1,200	
	Std. Deviation		1,095	
	Minimum		8	
	Maximum		12	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-,564	,246
	Kurtosis		-,560	,488
tangibles	Mean		18,99	,189
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	18,61	
		Upper Bound	19,37	
	5% Trimmed Mean		18,99	
	Median		19,00	
	Variance		3,442	
	Std. Deviation		1,855	
	Minimum		15	
	Maximum		23	
	Range		8	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		,005	,246
	Kurtosis		-,323	,488
empaty	Mean		14,38	,152

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	14,07	
		Upper Bound	14,68	
	5% Trimmed Mean		14,38	
	Median		14,00	
	Variance		2,216	
	Std. Deviation		1,489	
	Minimum		11	
	Maximum		18	
	Range		7	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		,033	,246
	Kurtosis		-,344	,488
responsiveness	Mean		13,41	,183
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	13,04	
		Upper Bound	13,77	
	5% Trimmed Mean		13,43	
	Median		13,00	
	Variance		3,212	
	Std. Deviation		1,792	
	Minimum		8	
	Maximum		18	
	Range		10	
	Interquartile Range		3	
	Skewness		-,129	,246
	Kurtosis		-,075	,488

kepuasan	Mean		69,82	,470
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	68,89	
		Upper Bound	70,76	
	5% Trimmed Mean		69,75	
	Median		69,50	
	Variance		21,200	
	Std. Deviation		4,604	
	Minimum		56	
	Maximum		82	
	Range		26	
	Interquartile Range		5	
	Skewness		,178	,246
	Kurtosis		,575	,488

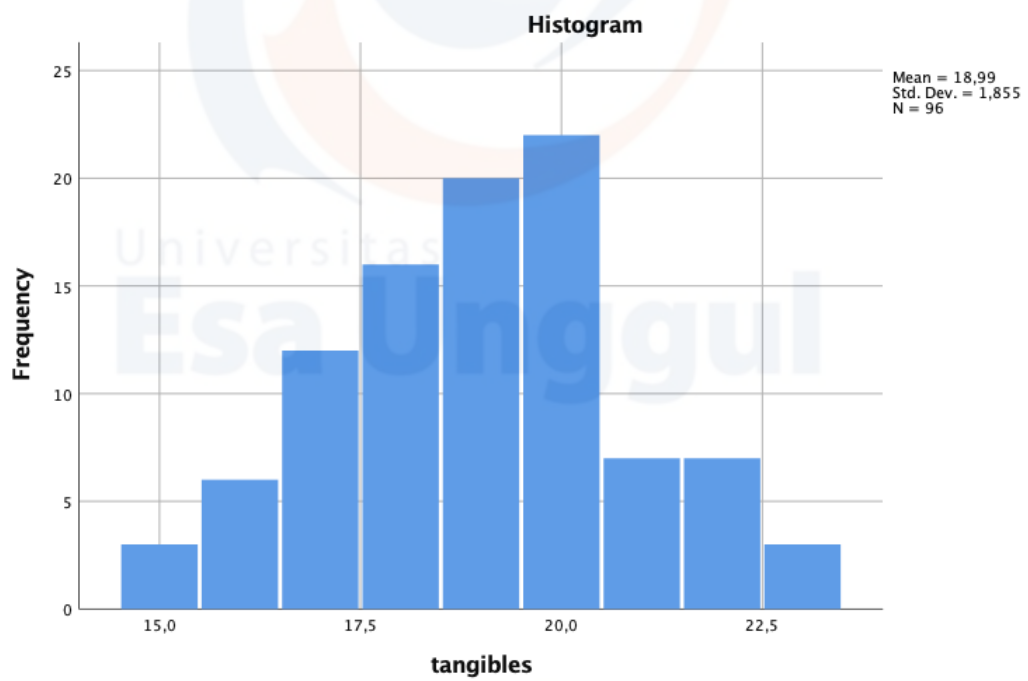
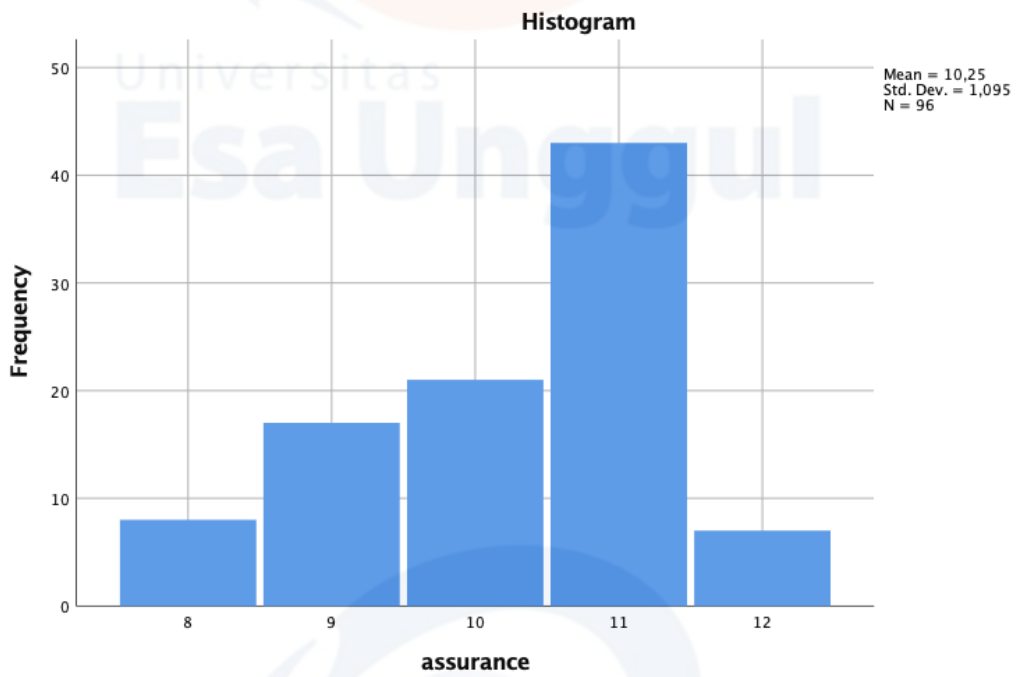
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
reliability	,165	96	,000	,960	96	,005
assurance	,274	96	,000	,868	96	,000
tangibles	,117	96	,003	,967	96	,016
empaty	,135	96	,000	,953	96	,002
responsiveness	,136	96	,000	,964	96	,010
kepuasan	,099	96	,021	,983	96	,249



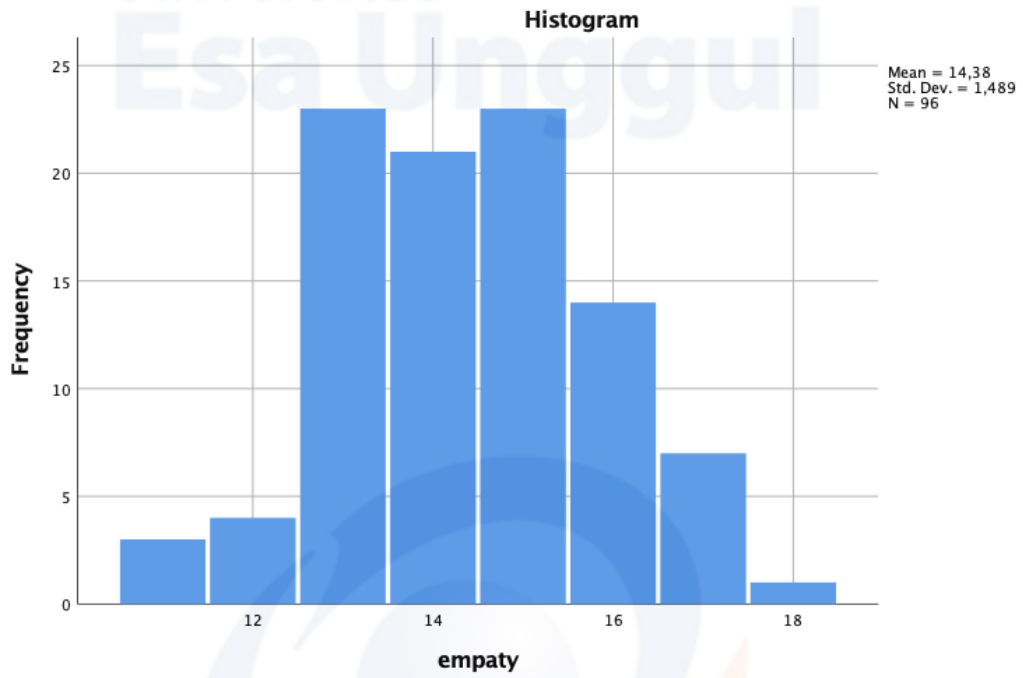
reliability

assurance

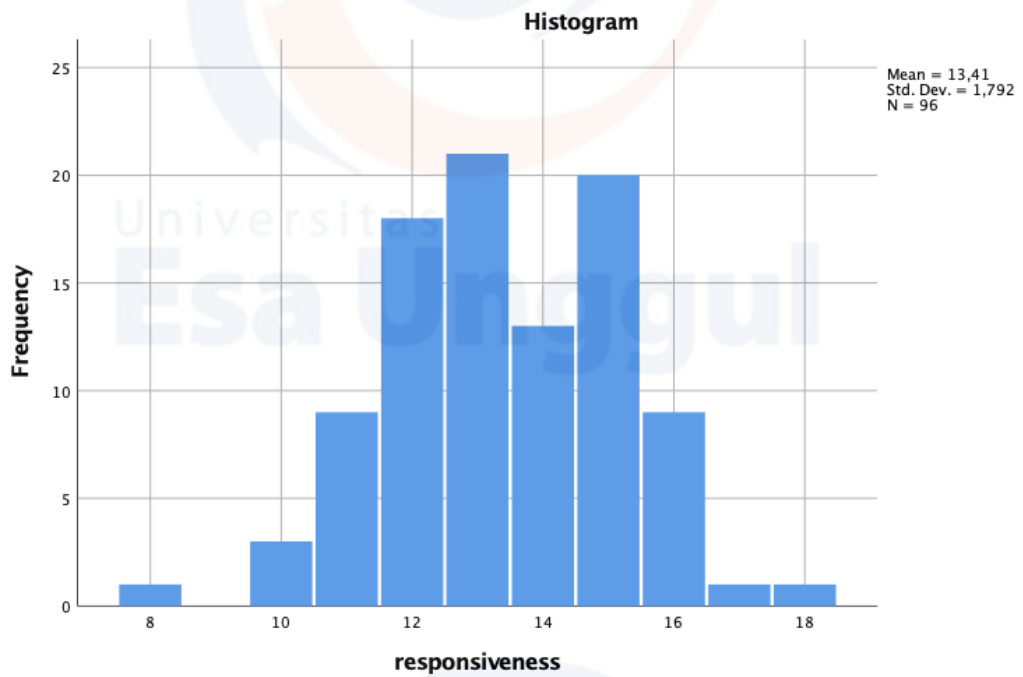


tangibles

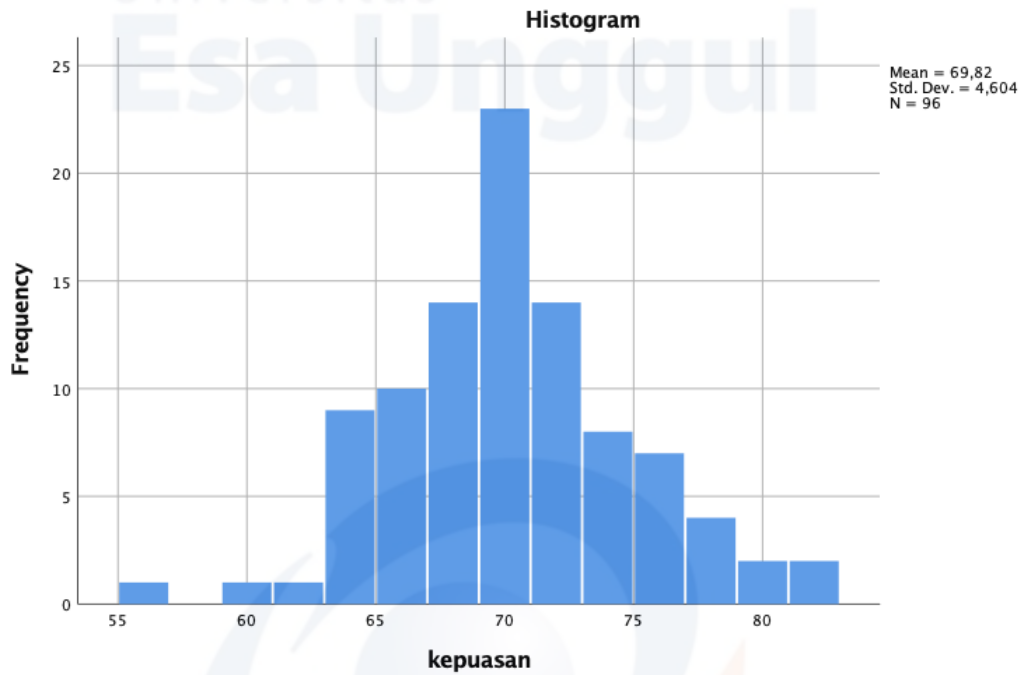
empaty



responsiveness



kepuasan



Frequencies

Statistics

	Reliability kategorik	Assurance kategorik	Tangibles kategorik	Empaty kategorik	Responsiveness kategorik	Kepuasan kategorik
N Valid	96	96	96	96	96	96
Missing	0	0	0	0	0	0

Reliability kategorik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	60	62,5	62,5	62,5
Tidak Puas	36	37,5	37,5	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Assurance kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	71	74,0	74,0	74,0
	Tidak Puas	25	26,0	26,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Tangibles kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	59	61,5	61,5	61,5
	Tidak Puas	37	38,5	38,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Empaty kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	66	68,8	68,8	68,8
	Tidak Puas	30	31,3	31,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Responsiveness kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	65	67,7	67,7	67,7
	Tidak Puas	31	32,3	32,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Kepuasan kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	48	50,0	50,0	50,0
	Tidak Puas	48	50,0	50,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	