

Lampiran Instrumen Penelitian



KUESIONER KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN DI SILOAM HOSPITALS KEBON JERUK

Selamat Pagi/ Siang/ Sore Saya adalah mahasiswa Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul yang sedang menyusun skripsi mengenai “Hubungan efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk”. Dalam rangka mengumpulkan informasi tersebut, saya meminta kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Untuk itu peneliti mengharapkan informasi serta jawaban yang sesungguhnya (objektif) dari saudara sesuai dengan kondisi di Ruang Ibu nifas (Maternity Ward). Atas partisipasi dan kerjasama saudara saya mengucapkan terimakasih.

Peneliti,

Chassia Debora

**KUESIONER KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEBIDANAN DI SILOAM HOSPITALS KEBON JERUK**

I. Data responden

Lama anda di rawat di rumah sakit :

() Kurang dari sama dengan 3 hari

() Lebih dari 3 hari

Umur anda saat ini :

() 17 – 24 tahun

() 25-35 tahun

() Lebih dari 35 tahun

Pekerjaan anda saat ini :

() Bekerja

() Tidak bekerja

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda X untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom :

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

Contoh:

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.				X	
2.	Kemudahan prosedur pelayanan			X		

II. Kepuasan Ibu Bersalin

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
A.	BUKTI LANGSUNG (<i>TANGIBLES</i>)					
1.	Bangunan rumah sakit terlihat bersih					
2.	Ruang tunggu yang nyaman, kamar mandi yang bersih, wangi dan air yg tersedia cukup					
3.	Penampilan tenaga medis rapih, bersih dan wangi serta menggunakan tanda pengenal					
	TOTAL					
B.	KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)					
4.	Semua bidan memiliki kinerja pelayanan yang sama sesuai dengan standar operasional yang ada					
5.	Bidan memberikan obat tepat waktu, sesuai dengan aturan minum dan berdasarkan instruksi dokter					

6.	Bidan memiliki pengetahuan yang memadai sesuai dengan penyakit yang dialami pasien					
7.	Bidan ada ketika pasien membutuhkan					
	TOTAL					
C.	DAYA TANGKAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)					
8.	Bidan mau mendengarkan keluhan pasien dan menanggapi pertanyaan pasien dengan ramah dan sabar					
9.	Bidan memberikan edukasi sesuai kebutuhan pasien dengan informasi yang jelas					
10.	Bidan segera merespons kebutuhan pasien saat bell pasien berbunyi					
	TOTAL					
D.	JAMINAN (<i>ASURANCE</i>)					
11.	Bidan memiliki kompetensi yang memadai, dan mampu memberi rasa aman					
12.	Bidan melakukan tindakan kepada pasien dengan sikap meyakinkan, dan tidak ragu-ragu					
13.	Bidan berpengetahuan luas mengerti berbagai kondisi yang dialami pasien					
14.	Bidan mempunyai tutur perkataan yang sopan dan ramah kepada pasien					
	TOTAL					
E.	EMPATI (<i>EMPHATY</i>)					

15.	Bidan mau menjelaskan ketika pasien meminta penjelasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan rumah sakit					
16.	Bidan menghargai dan memberikan ruang ibu menjalankan kerohaniannya					
17.	Bidan memiliki inisiatif membantu pasien sebelum pasien meminta bantuan					
TOTAL						

III. Efektivitas Pelayanan

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
A.	SASARAN (<i>GOAL APPROACH</i>)					
18.	Sebagai pasien puas akan pelayanan yang diberikan bidan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk					
19.	Sebagai pasien mengerti tanda bahaya yang kemungkinan terjadi pada dirinya					
20.	Sebagai pasien merasa percaya diri untuk merawat bayinya di rumah setelah di dampingi bidan selama perawatan					
21.	Bidan mendukung pasien dalam setiap keputusan					
B.	SUMBER (<i>SYSTEM RESEARCH APPROACH</i>)					
22.	Pelayanan yang diberikan bidan sesuai dengan kebutuhan pasien					

23.	Sebagai pasien apakah akan kembali melahirkan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk					
24.	Alat peraga yang digunakan bidan mendukung pemberian edukasi					
25.	Sebagai pasien akan merekomendasikan Siloam Hospitals Kebon Jeruk kepada Rekan/Kerabat/Keluarga					
C.	PROSES (<i>PROCESS APPROACH</i>)					
26.	Edukasi yang diberikan bidan jelas dan sesuai					
27.	Sebagai pasien merasakan manfaat dari edukasi yang diberikan bidan					
28.	Bidan mau membantu di setiap waktu					
29.	Pelayanan yang diberikan tidak membedakan kelas perawatan					

Tabulasi Data

1. Kuesiner Kepuasan

No.	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	Jumlah	Mean	Coding
1	3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3	55		1
2	3	4	2	2	3	3	5	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	51		0
3	2	3	4	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	1	2	42		0
4	3	2	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	4	2	2	2	3	52		0
5	3	5	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	5	4	4	5	54		0
6	1	1	1	3	3	3	5	1	3	3	3	3	2	3	5	5	3	48		0
7	2	3	4	4	2	1	1	4	4	2	1	2	1	3	1	4	1	40		0
8	4	3	3	3	5	2	3	3	3	5	2	3	4	4	3	3	3	56		1
9	2	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	54		0
10	3	3	4	3	4	2	2	4	3	4	2	4	2	3	2	2	3	50		0
11	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	3	65		1
12	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	67	54,24	1
13	3	3	3	2	5	4	4	3	2	5	4	5	4	5	5	4	4	65		1
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	48		0
15	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	63		1
16	4	4	2	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	65		1
17	2	2	3	5	4	2	2	2	3	5	4	5	4	5	5	4	3	60		1
18	4	2	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	56		1
19	3	5	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	57		1
20	2	3	3	2	5	3	2	5	2	5	4	5	3	3	4	4	3	58		1
21	1	3	3	5	1	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	41		0
22	4	4	1	1	3	3	4	3	2	3	4	2	2	4	4	4	3	51		0
23	3	3	2	3	3	4	3	4	5	1	2	1	3	2	3	2	3	47		0
24	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52		0

25	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	61	1
26	5	4	3	3	4	3	5	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	60	1
27	4	5	4	4	4	5	4	5	3	2	3	3	3	4	4	3	3	63	1
28	3	2	4	4	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	3	3	4	55	1
29	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	55	1
30	5	4	3	3	4	5	5	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	58	1
31	4	5	4	4	4	4	2	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	63	1
32	4	3	2	2	4	2	3	4	3	3	1	2	3	3	3	2	2	46	0
33	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	1	54	0
34	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	45	0
35	5	2	3	3	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	65	1
36	1	3	4	2	1	1	1	3	3	1	4	2	3	3	3	2	3	40	0
37	3	4	3	5	3	4	1	3	2	5	4	1	3	2	4	1	2	50	0
38	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	60	1
39	2	4	3	4	2	4	5	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	57	1
40	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	48	0
41	4	5	5	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	50	0
42	4	2	2	5	4	5	2	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3	54	0
43	3	3	3	2	3	2	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	62	1
44	3	5	4	4	3	1	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	52	0
45	4	5	5	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	56	1
46	2	2	3	5	4	5	3	3	3	1	4	2	2	3	3	1	1	47	0
47	4	2	2	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	54	0
48	3	5	4	4	3	4	2	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	66	1
49	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	50	0
50	1	3	3	5	5	3	4	4	4	2	1	2	4	1	1	2	4	49	0
51	4	4	2	2	2	5	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	50	0
52	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	63	1
53	2	3	3	5	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2	1	49	0

54	1	3	4	5	5	3	4	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	52	0
55	2	3	3	2	3	5	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	52	0

2. Efektivitas Pelayanan Kebidanan

No.	EP18	EP19	EP20	EP21	EP22	EP23	EP24	EP25	EP26	EP27	EP28	EP29	Jumlah	Mean	Coding
1	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	2	45	38.16	1
2	4	4	3	3	5	2	2	2	3	3	3	3	37	38.16	0
3	3	1	1	2	4	3	4	2	2	3	2	1	28	38.16	0
4	2	2	2	3	3	3	3	5	4	2	1	2	32	38.16	0
5	4	4	5	5	2	3	4	3	5	3	3	4	45	38.16	1
6	2	4	4	2	5	2	1	3	3	3	4	3	36	38.16	0
7	3	3	3	3	1	3	4	4	2	1	3	4	34	38.16	0
8	4	5	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	42	38.16	1
9	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	35	38.16	0
10	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	1	2	32	38.16	0
11	4	3	5	3	3	3	5	4	4	3	4	2	43	38.16	1
12	1	2	1	2	4	5	4	5	3	4	3	2	36	38.16	0
13	4	5	3	4	4	2	3	2	5	4	5	4	45	38.16	1
14	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	33	38.16	0
15	3	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	34	38.16	0
16	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	48	38.16	1
17	2	3	2	1	2	2	2	3	5	4	1	2	29	38.16	0
18	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	38	38.16	0
19	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	3	50	38.16	1
20	4	4	3	4	2	3	5	2	5	4	5	3	44	38.16	1
21	3	1	4	3	1	3	1	3	3	2	2	1	27	38.16	0
22	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	39	38.16	1

23	3	4	3	4	3	3	4	5	1	2	4	3	39	1
24	3	5	5	5	2	3	2	4	4	3	4	2	42	1
25	2	3	2	1	4	3	3	4	3	5	1	2	33	0
26	4	3	4	3	5	4	3	4	4	1	3	5	43	1
27	5	5	4	5	4	5	5	3	2	3	5	4	50	1
28	4	4	3	4	3	2	4	5	3	2	4	3	41	1
29	2	2	2	1	3	3	4	2	4	3	1	2	29	0
30	4	3	4	5	5	4	3	4	2	2	5	5	46	1
31	5	5	4	5	2	4	5	3	3	3	5	4	48	1
32	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	39	1
33	3	3	2	1	4	4	3	3	4	4	1	3	35	0
34	3	4	4	5	3	4	2	2	2	3	5	3	40	1
35	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	41	1
36	3	3	2	4	1	2	3	3	1	4	4	3	33	0
37	2	3	3	2	1	4	3	2	5	4	3	3	35	0
38	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	47	1
39	5	3	3	3	5	4	4	4	2	2	4	4	43	1
40	3	2	4	2	3	2	3	3	2	1	3	3	31	0
41	2	3	3	1	2	1	3	2	3	2	3	2	27	0
42	4	3	2	2	2	4	3	3	3	5	4	3	38	0
43	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	51	1
44	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	33	0
45	4	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	27	0
46	3	3	3	2	3	2	3	3	1	4	3	3	33	0
47	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	50	1
48	3	2	2	2	2	2	3	3	5	4	3	3	34	0
49	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	32	0
50	3	2	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	36	0
51	4	1	2	2	4	4	3	3	2	2	2	1	30	0

52	3	5	5	4	3	3	3	3	4	5	3	5	46
53	3	3	1	3	3	3	4	4	2	2	1	2	31
54	5	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	44
55	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	40

1
0
1
1



Lampiran Hasil Analisis Data SPSS

Explore

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Efectivitas_Pelayanan	55	100.0%	0	.0%	55	100.0%
Kepuasan	55	100.0%	0	.0%	55	100.0%
Lama_di_Rawat	55	100.0%	0	.0%	55	100.0%
Umur	55	100.0%	0	.0%	55	100.0%
Pekerjaan	55	100.0%	0	.0%	55	100.0%

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test						
		Efectivitas_Pelayanan	Kepuasan	Lama_di_Rawat	Umur	Pekerjaan
N		55	55	55	55	55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	38.16	54.24	1.15	1.33	1.29
	Std. Deviation	6.765	6.976	.356	.474	.458
Most Extreme Differences	Absolute	.098	.080	.513	.428	.446
	Positive	.098	.080	.513	.428	.446
	Negative	-.072	-.077	-.341	-.250	-.263
Kolmogorov-Smirnov Z		.728	.595	3.806	3.174	3.310
Asymp. Sig. (2-tailed)		.664	.870	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Efectivitas_Pelayanan	Mean	38.16	
	95% Confidence Interval for Mean	36.33	
	5% Trimmed Mean	39.99	
	Median	38.11	
	Variance	45.769	.912
	Std. Deviation	6.765 27	.322
	Minimum Bound	51	.634
	Maximum Bound	24	
	Range	11	
	Interquartile Range	.170 -	
	Skewness	1.003	
	Kurtosis		

Kepuasan	Mean		54.24	
	95% Confidence Interval for Mean		52.35	
	5% Trimmed Mean		56.12	
	Median		54.35	
	Variance	Lower Bound	54.00	.941
	Std. Deviation	Upper Bound	48.665	.634
	Minimum		6.976 40	
	Maximum		67	
	Range		27	
	Interquartile Range		10 -.036	
	Skewness		-.612	
	Kurtosis			

Frequencies

		Statistics				
		Variabel_Efektivitas_Pelayanan	Variabel_Kepuasan	Variabel_Lama_di_Rawat	Variabel_Pekerjaan	Variabel_Umur
N	Valid	55	55	55	55	55
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		Variabel_Efektivitas_Pelayanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Efektif	29	52.7	52.7	52.7
	Efektif	26	47.3	47.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Variabel_Kepuasan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepuasan rendah	30	54.5	54.5	54.5
	Kepuasan tinggi	25	45.5	45.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Crosstabs

		Case Processing Summary					
		Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
Variabel_Efektivitas_Pelayanan	* Variabel_Kepuasan	55	100.0%	0	.0%	55	100.0%
Variabel_Lama_di_Rawat	* Variabel_Kepuasan	55	100.0%	0	.0%	55	100.0%
Variabel_Pekerjaan	* Variabel_Kepuasan	55	100.0%	0	.0%	55	100.0%
Variabel_Umur	* Variabel_Kepuasan	55	100.0%	0	.0%	55	100.0%

Variabel_Efectivitas_Pelayanan * Variabel_Kepuasan

		Crosstab			
			Variabel_Kepuasan		Total
			Kepuasan rendah	Kepuasan tinggi	
Variabel_Efectivitas_Pelayanan	Tidak Efektif	Count	21	8	29
		Expected Count	15.8	13.2	29.0
		% within Variabel_Efectivitas_Pelayanan	72.4%	27.6%	100.0%
	Efektif	Count	9	17	26
		Expected Count	14.2	11.8	26.0
		% within Variabel_Efectivitas_Pelayanan	34.6%	65.4%	100.0%
Total	Count	30	25	55	
	Expected Count	30.0	25.0	55.0	
	% within Variabel_Efectivitas_Pelayanan	54.5%	45.5%	100.0%	

Chi-Square

Chi-Square Tests					
	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.900 ^a	1	.005		
Continuity Correction ^b	6.449	1	.011		
Likelihood Ratio	8.087	1	.004		
Fisher's Exact Test				.007	.005
Linear-by-Linear Association	7.756	1	.005		
N of Valid Cases	55				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,82.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate			
	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Variabel_Efectivitas_Pelayanan (Tidak Efektif / Efektif)	4.958	1.575	15.614
For cohort Variabel_Kepuasan = Kepuasan rendah	2.092	1.178	3.714
For cohort Variabel_Kepuasan = Kepuasan tinggi	.422	.220	.810
N of Valid Cases	55		

Lampiran Hasil Kaji Etik



DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA

UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN

Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510

Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 0923-01.096 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/I/2023

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK

ETHICAL APPROVAL

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:


HUBUNGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN IBU NIFAS DI SILOAM HOSPITALS KEBON JERUK

Peneliti Utama : Chassia Debora, Amd. Keb
Pembimbing : Drs. Mulyo Wiharto, MM, MHA
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 16 Januari 2023

Plt. Ketua


Dr. CSP Wekadigunawan, DVM, MPH, PhD

* *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.

** Peneliti berkewajiban

1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian 2.
Memberitahukan status penelitian apabila:
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.