

Lampiran

Yth. Bapak/Ibu Responden

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner dalam rangka penelitian saya yang berjudul:

“Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Tempat Pendarftaran Pasien RSIA. Setya Bhakti, Depok, Jawa Barat”

Kuesioner ini terdiri atas sejumlah pernyataan. Perlu Bapak/Ibu ketahui bahwa keberhasilan penelitian ini sangat tergantung dari partisipasi Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner. Atas partisipasi dan kerjasamanya, saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya.

Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia (rentang angka dari 1 sampai dengan 3) sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Setiap pernyataan mengharapkan hanya satu jawaban. Setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Bapak/Ibu:

1 = Tidak Puas (TP)

2 = Puas (P)

3 = sangat Puas (SP)

Untuk pernyataan yang tidak ada angka pilihannya, Bapak/Ibu diminta untuk menjawab pernyataan sesuai dengan kondisi yang dialami pada saat ini.

Hormat Saya,

Peneliti

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama (*Initial*) :.....

2. Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

3. Umur :.....tahun

4. Pendidikan :

SD

Diploma

SMP

Sarjana

SMA

Pasca Sarjana

5. Pekerjaan :

PNS

Wiraswasta

Karyawan/Guru

Pegawai swasta

Tidak Bekerja

Lainnya(*sebutkan*) :.....

LEMBAR KUESIONER

NO	PERNYATAAN	NILAI		
		TP	P	SP
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pernyataan berikut:				
1.	Jumlah petugas di bagian pendaftaran cukup			
2.	Petugas selalu menggunakan atribut lengkap saat bekerja			
3.	Petugas pendaftaran menanggapi hambatan pendaftaran dengan tenang dan efektif tanpa membiarkan pasien menunggu lama			
4.	Masukan dan keluhan saya sebagai pasien ditanggapi dengan baik dan teliti oleh petugas pendaftaran			
5.	Permintaan pasien dipenuhi sesuai dengan aturan kesehatan dan kode etik yang berlaku oleh petugas pendaftaran.			
6.	Petugas menolak memenuhi kebutuhan pasien yang dianggap tidak sesuai dengan aturan dan kode etik, dengan ramah, jelas dan tegas.			
7.	Petugas selalu memberi salam saat pasien datang dengan ramah			
8.	Petugas terus berupaya membangun komunikasi dengan pasien selama proses pendaftaran.			

9.	Petugas selalu meminta maaf untuk kekeliruan yang dilakukan dan meminta permisi untuk kegiatan pelayanan yang memerlukan izin pasien.			
10.	Petugas teliti dan cermat dalam menuntun pasien mengisi formulir.			
11.	Kartu berobat tertulis dengan jelas			
12.	Jumlah petugas di tempat pendaftaran mampu menangani kebutuhan setiap pasien yg datang			
13.	Fasilitas dasar di unit pendaftaran seperti peralatan dan perlengkapan telah tersedia dengan lengkap.			
14.	Peralatan dan perlengkapan yang disediakan untuk kepentingan pendaftaran dalam keadaan baik dan bisa digunakan.			
15.	Fasilitas yang disediakan dan digunakan rumah sakit untuk melayani proses pendaftaran memberikan kelancaran proses dan kenyamanan bagi pasien.			
16.	Ruang tunggu tempat pendaftaran nyaman dan bersih			
17.	Papan petunjuk informasi tertulis jelas			
18.	Kartu berobat pasien dalam keadaan baik dan tidak mudah rusak			

19.	Petugas dapat memaksimalkan semua fasilitas yang ada untuk kelancaran proses pendaftaran.			
-----	---	--	--	--

NO	PERNYATAAN	NILAI		
		TP	P	SP
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pernyataan berikut:				
1.	Pelayanan yang di berikan secara menyeluruh sangat memuaskan			
2.	Pelayanan yang di berikan di tepat pendaftaran pasien sesuai dengan harapan pasien			
3.	Jika sakit pasien akan kembali melakukan pengobatan di RSIA Setya Bhakti Depok.			
4.	Pasien akan merekomendasikan RSIA Setya Bhakti terhadap keluarga dan teman atas pelayanan yang telah di terima.			
5.	Pelayanan pendaftaran di RSIA Setya Bhakti Depok mengecewakan			
6.	Fasilitas yang di sediakan di tempat pendaftaran cukup lengkap dalam menunjang proses pelayanan di tempat pendafrtran pasien			

SARAN :

.....
.....
.....
.....
.....

Terima Kasih
Salam Hormat !!!



Nama : Maria Vinsensiana Balthazar.....
 NIM : 2012-31-141.....
 Judul Skripsi : Analisis faktor* yg mempengaruhi tingkat.....
 kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap.....
 pelayanan di tempat pendaftaran Di RSIA Setya Bhakti Depok.....
 Pembimbing II : Ir. Herwanti Bahar, M.Sc.....

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	1-03-2014	Judul	h.
2	08-03-2014	Bab I	h.
3	7-06-2014	Bab II	h.
4	22-06-2014	Bab I, II, III, kuisioner	h.
5	4-08-2014	Bab I, II, III, kuisioner	h.
6	19-08-2014	Bab I, III, III, kuisioner	h.
7	7-09-2014	Skripsi, 4, 5, 6	h.
8	11-06-2015	Skripsi, 4, 5, 6	h.
9	24-07-2015	Skripsi 4, 5, 6	h.
10	11-08-2015	Skripsi 4, 5, 6	h.

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Maria Vinsensiana Balthazar
NIM : 2012 - 31 - 141
Judul Skripsi : Analisis faktor^x yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat Jalan terhadap pelayanan ditempat pendaftaran pasien di RSHA Setya Bhakti Depok
Pembimbing I : Titika Novianti, S.Si., M. Biomed.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	1. 03 - 2014	Judul	[Signature]
2	8-03 - 2014	Bab I	[Signature]
3	5-06 - 2014	Bab II	[Signature]
4	7-07 - 2014	Bab I, II, III	[Signature]
5	2.08 - 2014	Bab I, II, III, kuisioner	[Signature]
6	14.08.2014	Bab I, II, III kuisioner	[Signature]
7	30-07-2015	Revisi Bab I, II, III, kuisioner	[Signature]
8	7-04-2015	Revisi proposal skripsi	[Signature]
9	25-04-2015	Proposal skripsi	[Signature]
10	5-08-2015	Skripsi	
11	7-08-2015	Skripsi	
12	11-08-2015	Skripsi	

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.

kelamin usia pendidikan pekerjaan BY Kat_Kepuasan
 TABLES
 CHISQ CORR BTAU
 EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
 ROUND CELL.

Notes

	24-JUN-2015 22:48:05
Data	D:\my document\AV\Input data Revisi.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	80
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table. CROSSTABS /TABLES=jenis_kelamin usia pendidikan pekerjaan BY Kat_Kepuasan /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CORR BTAU /CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL /COUNT ROUND CELL.
Processor Time	00:00:00.02
Elapsed Time	00:00:00.03
Dimensions Requested	2
Cells Available	174734

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
puasan	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%
	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%
san	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%
an	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Kat_Kepuasan

Crosstab

		Kat_Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
laki	Count	21	16	37
	Expected Count	20.4	16.7	37.0
	% within jenis_kelamin	56.8%	43.2%	100.0%
	% within Kat_Kepuasan	47.7%	44.4%	46.3%
	% of Total	26.3%	20.0%	46.3%
mpuan	Count	23	20	43
	Expected Count	23.7	19.4	43.0
	% within jenis_kelamin	53.5%	46.5%	100.0%
	% within Kat_Kepuasan	52.3%	55.6%	53.8%
	% of Total	28.8%	25.0%	53.8%
	Count	44	36	80
	Expected Count	44.0	36.0	80.0
	% within jenis_kelamin	55.0%	45.0%	100.0%
	% within Kat_Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
	.086 ^a	1	.770		
	.005	1	.946		
	.086	1	.769		
	.085	1	.771	.824	.473
	80				

ected count less than 5. The minimum expected count is 16.65.

x2 table

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Kendall's tau-b	.033	.112	.293	.769
Spearman Correlation	.033	.112	.289	.773 ^c
Pearson's R	.033	.112	.289	.773 ^c
	80			

hypothesis.

tandard error assuming the null hypothesis.

roximation.

asan

Crosstab

	Kat_Kepuasan		Total
	Puas	Tidak Puas	
Count	16	31	47
Expected Count	25.9	21.2	47.0

% of Total	20.0%	38.8%	58.8%
Count	27	5	32
Expected Count	17.6	14.4	32.0
% within usia	84.4%	15.6%	100.0%
% within Kat_Kepuasan	61.4%	13.9%	40.0%
% of Total	33.8%	6.3%	40.0%
Count	1	0	1
Expected Count	.6	.5	1.0
% within usia	100.0%	0.0%	100.0%
% within Kat_Kepuasan	2.3%	0.0%	1.3%
% of Total	1.3%	0.0%	1.3%
Count	44	36	80
Expected Count	44.0	36.0	80.0
% within usia	55.0%	45.0%	100.0%
% within Kat_Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	55.0%	45.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
	20.315 ^a	2	.000
	22.081	2	.000
tion	19.642	1	.000
	80		

Expected count less than 5. The minimum expected count is

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Kendall's tau-b	-.501	.090	-5.392	.000
Spearman Correlation	-.504	.091	-5.151	.000 ^c
Pearson's R	-.499	.088	-5.080	.000 ^c

standard error assuming the null hypothesis.

proximation.

Kepuasan

Crosstab

		Kat_Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
dengan SMP	Count	7	3	10
	Expected Count	5.5	4.5	10.0
	% within pendidikan	70.0%	30.0%	100.0%
	% within Kat_Kepuasan	15.9%	8.3%	12.5%
	% of Total	8.8%	3.8%	12.5%
dengan SMA	Count	37	33	70
	Expected Count	38.5	31.5	70.0
	% within pendidikan	52.9%	47.1%	100.0%
	% within Kat_Kepuasan	84.1%	91.7%	87.5%
	% of Total	46.3%	41.3%	87.5%
	Count	44	36	80
	Expected Count	44.0	36.0	80.0
	% within pendidikan	55.0%	45.0%	100.0%
	% within Kat_Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	55.0%	45.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
	1.039 ^a	1	.308		
	.462	1	.497		
	1.073	1	.300		

80

Expected count less than 5. The minimum expected count is 4.50.

2x2 table

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Kendall's tau-b	.114	.105	1.054	.292
Spearman Correlation	.114	.105	1.013	.314 ^c
Pearson's R	.114	.105	1.013	.314 ^c
	80			

hypothesis.

standard error assuming the null hypothesis.

approximation.

Kepuasan

Crosstab

	Kat_Kepuasan		Total
	Puas	Tidak Puas	
Count	30	33	63
Expected Count	34.7	28.4	63.0
% within pekerjaan	47.6%	52.4%	100.0%
% within Kat_Kepuasan	68.2%	91.7%	78.8%
% of Total	37.5%	41.3%	78.8%
Count	14	3	17
Expected Count	9.4	7.7	17.0
% within pekerjaan	82.4%	17.6%	100.0%
% within Kat_Kepuasan	31.8%	8.3%	21.3%
% of Total	17.5%	3.8%	21.3%
Count	44	36	80
Expected Count	44.0	36.0	80.0

% within Kat_Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	55.0%	45.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
	6.526 ^a	1	.011		
	5.198	1	.023		
	7.065	1	.008		
				.013	.010
tion	6.444	1	.011		
	80				

ected count less than 5. The minimum expected count is 7.65.

x2 table

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Kendall's tau-b	-.286	.094	-2.791	.005
Spearman Correlation	-.286	.094	-2.632	.010 ^c
Pearson's R	-.286	.094	-2.632	.010 ^c
	80			

hypothesis.

standard error assuming the null hypothesis.

proximation.

```

RELIABILITY
/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18
p19 p20 p21 p22 p23 p24 p25
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL

```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Nilai r tabel (df 23)	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	50.07	94.638	.443	.413	.923
p2	50.53	93.124	.454	.413	.923
p3	50.13	93.267	.494	.413	.922
p4	50.27	92.067	.492	.413	.922
p5	50.33	89.381	.744	.413	.918
p6	50.00	92.714	.485	.413	.922
p7	50.27	89.067	.711	.413	.918
p8	50.27	94.495	.481	.413	.922
p9	50.13	89.981	.656	.413	.919
p10	50.07	91.495	.519	.413	.922
p11	49.87	90.981	.696	.413	.919
p12	50.27	93.352	.474	.413	.922
p13	50.27	87.067	.861	.413	.915
p14	49.93	93.495	.495	.413	.922
p15	50.27	88.924	.845	.413	.916
p16	49.93	92.067	.518	.413	.922
p17	50.33	93.381	.434	.413	.923
p18	50.27	93.495	.463	.413	.922
p19	50.27	93.352	.474	.413	.922
p20	50.33	94.238	.450	.413	.922
p21	50.07	93.638	.537	.413	.921
p22	50.13	92.838	.530	.413	.921
p23	50.13	92.552	.554	.413	.921
p24	50.00	94.286	.446	.413	.922
p25	50.27	92.352	.472	.413	.922