

DIREKTUR
DR.dr.Hj.Ati Pramudji Hastuti, MARS

KELOMPOK JABATAN Fungsional		

BIDANG PELAYANAN MEDIK DAN KEPERAWATAN
 dr. Feriyansyah

SEKSI PELAYANAN MEDIK
 Dr.Zakky Zamzami M, MARS

SEKSI KEPERAWATAN
 Hj. Sulistma, AMK

BIDANG PELAYANAN PENUNJANG
 Dr.H.Hery Suharyanto

SEKSI PELAYANAN PENUNJANG MEDIK
 dr. Erika Zubaidah

SEKSI PELAYANAN PENUNJANG NON MEDIK
 Lela Yulianingsih, SKM

BAGIAN TATA USAHA
 Dr.Sudarto Mangapul Marsangap Tua

SUBBAGIAN UMUM
 Susi Hartati, SKM

SUBBAGIAN KEUANGAN
 Tuhatul Ahwazi, SE

SUBBAGIAN KEPEGAWAIAN
 Eni Setyawati, SKM

BIDANG PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
 Sri Waesini, SKM, MKM

SEKSI PERENCANAAN
 Muhamad Muchlas, SKM

SEKSI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
 Dr. Rima Fatimah

INSTALASI

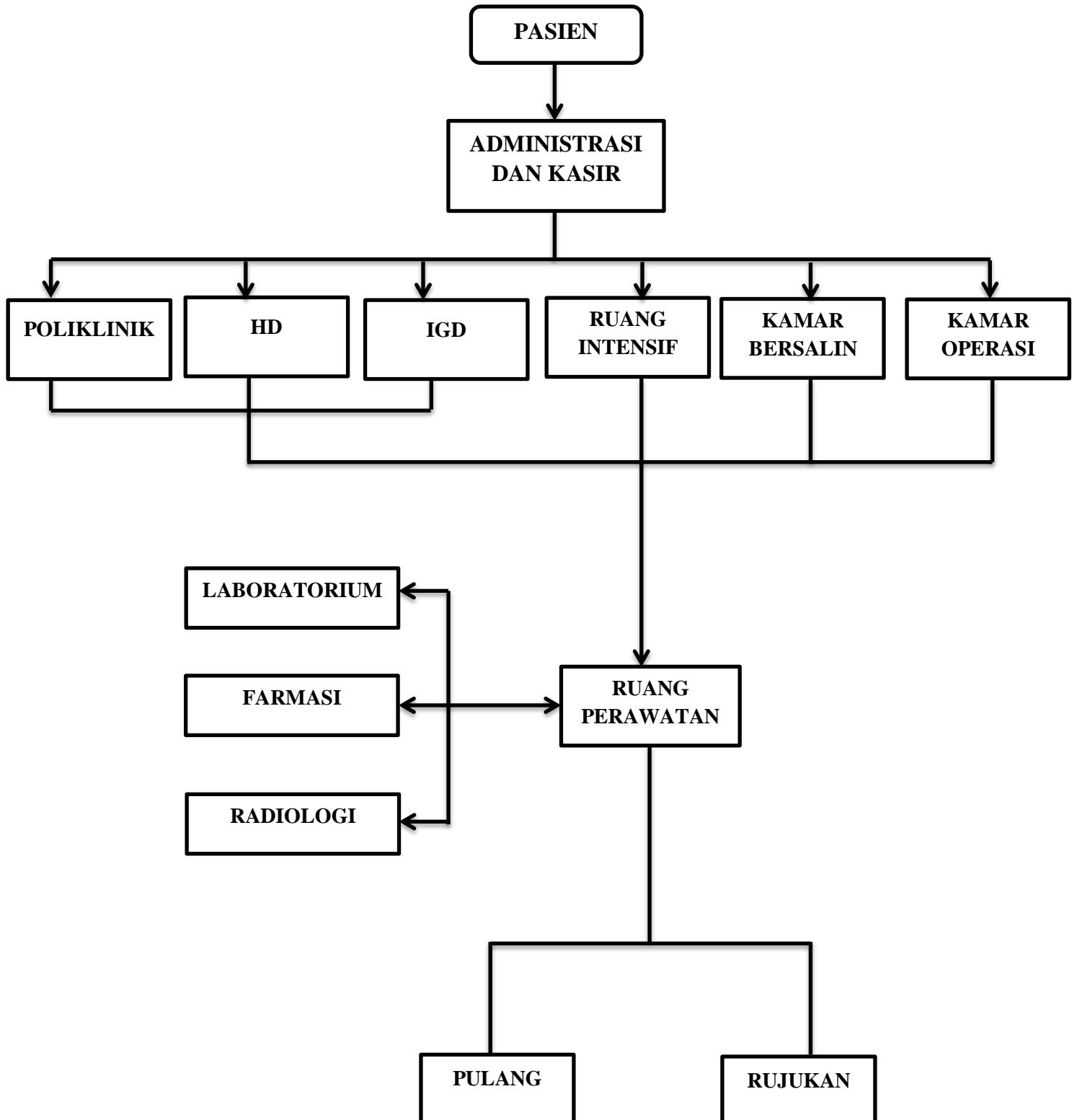
KOMITE MEDIK

KOMITE KEPERAWATAN

STAF MEDIK FUNGSIONAL

SATUAN PEMERIKSAAN INTERNAL

ALUR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP



B. Bagian Kualitas Layanan

Pertanyaan berikut dapat dijawab dengan memberikan tanda *check list* (√) pada kotak pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

1: Sangat Tidak Setuju

3: Setuju

2: Tidak Setuju

4: Sangat Setuju

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Kemampuan dokter di RSUD Kota Tangerang sudah cukup handal dalam memberikan pelayanan dan menangani penyakit Anda				
2.	Kemampuan perawat di RSUD Kota Tangerang sudah cukup handal dalam memberikan pelayanan				
3.	Kemampuan petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) di RSUD Kota Tangerang sudah cukup handal dalam memberikan pelayanan				
4.	RSUD Kota Tangerang memiliki jadwal kunjung/visit dokter yang teratur				
5.	Hasil pemeriksaan dokter cukup tepat dan akurat dalam menangani keluhan penyakit Anda				

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
6.	Dokter di RSUD Kota Tangerang cepat tanggap ketika dibutuhkan oleh pasien				
7.	Perawat di RSUD Kota Tangerang cepat tanggap ketika dibutuhkan oleh pasien				
8.	Daya tanggap petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) dalam memberikan informasi kepada pasien telah baik				
9.	Pelayanan pendaftaran rawat inap di RSUD Kota Tangerang mudah dan tidak berbelit				

Dimensi Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
10.	Dokter melayani Anda dengan sopan dan ramah				
11.	Perawat melayani Anda dengan sopan dan ramah				
12.	Petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) melayani Anda dengan sopan dan ramah				
13.	Keahlian yang dimiliki dokter di RSUD Kota				

	Tangerang dalam memeriksa telah membuat Anda yakin dan aman terhadap pelayanannya				
14.	Keterampilan yang dimiliki perawat di RSUD Kota Tangerang telah membuat Anda yakin dan aman terhadap pelayanannya				
15.	Dokter di RSUD Kota Tangerang menjelaskan rencana tindakan/pelayanan yang akan diberikan				
16.	Perawat di RSUD Kota Tangerang menjelaskan rencana tindakan/pelayanan yang akan diberikan				

Dimensi *Emphaty* (Empati)

No	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
17.	Perhatian yang diberikan oleh dokter kepada Anda cukup baik				
18.	Perhatian yang diberikan oleh perawat kepada Anda cukup baik				
19.	Perhatian yang diberikan oleh petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) kepada Anda cukup baik				
20.	Komunikasi Anda dengan perawat dapat terjalin dengan baik				
21.	Komunikasi Anda dengan petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) dapat terjalin dengan baik				

Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)

No	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
22.	Kondisi gedung/bangunan RSUD Kota Tangerang telah terawat dengan baik				
23.	Dokter berpenampilan rapi dan membuat nyaman saat melihat				
24.	Perawat berpenampilan rapi dan membuat nyaman saat melihat				
25.	Penampilan Petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) di RSUD Kota Tangerang rapi dan membuat nyaman saat melihat				
26.	Ruang rawat inap RSUD Kota Tangerang bersih dan nyaman				
77.	Fasilitas rawat inap RSUD Kota Tangerang bersih dan nyaman				
28.	Toilet rawat inap yang saat ini tersedia di RSUD Kota Tangerang telah memadai dan bersih				

C. Bagian Loyalitas

Petunjuk pengisian :

Berilah pernyataan dibawah ini yang paling sesuai menggambarkan kesetiaan anda. Beri tanda *checklist* (√) pada kotak yang tersedia sesuai dengan jawaban anda.

No	Dimensi	Loyalitas Pasien	Jawaban			
			Sangat Tidak Bersedia	Tidak Bersedia	Bersedia	Sangat Bersedia
1.	<i>Repetition</i>	Ketika sakit, saya akan kembali untuk berobat lagi				
		Menggunakan pelayanan RSUD Kota Tangerang untuk berobat secara berturut-turut				
2.	<i>Refferal</i>	Tidak hanya memanfaatkan pelayanan rawat inap saja tetapi akan memanfaatkan pelayanan yang lain				
3	<i>Refers other</i>	Menceritakan pengalaman berobat di RSUD Kota Tangerang kepada orang lain				
		Merekomendasikan RSUD Kota Tangerang ini kepada teman dan keluarga saya				
4	<i>Retention</i>	Bersedia berobat di RSUD Kota Tangerang lagi walaupun ada berbagai rumah sakit lainnya				

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Anda dalam pengisian kuesioner ini

Kritik dan Saran :

HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	34

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pertanyaan kualitas no 1	3.20	.407	30
Pertanyaan kualitas no 2	3.13	.434	30
Pertanyaan kualitas no 3	3.10	.403	30
Pertanyaan kualitas no 4	3.30	.535	30
Pertanyaan kualitas no 5	3.27	.450	30
Pertanyaan kualitas no 6	3.33	.479	30
Pertanyaan kualitas no 7	3.27	.521	30
Pertanyaan kualitas no 8	3.20	.407	30
Pertanyaan kualitas no 9	3.23	.430	30
Pertanyaan kualitas no 10	3.33	.479	30
Pertanyaan kualitas no 11	3.33	.479	30
Pertanyaan kualitas no 12	3.33	.479	30
Pertanyaan kualitas no 13	3.27	.450	30
Pertanyaan kualitas no 14	3.20	.407	30

Pertanyaan kualitas no 15	3.30	.466	30
Pertanyaan kualitas no 16	3.20	.407	30
Pertanyaan kualitas no 17	3.23	.430	30
Pertanyaan kualitas no 18	3.17	.461	30
Pertanyaan kualitas no 19	3.17	.379	30
Pertanyaan kualitas no 21	3.10	.403	30
Pertanyaan kualitas no 22	3.07	.365	30
Pertanyaan kualitas no 23	3.20	.407	30
Pertanyaan kualitas no 26	3.37	.490	30
Pertanyaan kualitas no 27	3.40	.498	30
Pertanyaan kualitas no 28	3.30	.466	30
Pertanyaan kualitas no 29	3.30	.535	30
Pertanyaan kualitas no 30	3.20	.484	30
Pertanyaan kualitas no 31	3.00	.643	30
Pertanyaan loyalitas no 1	3.33	.479	30
Pertanyaan loyalitas no 2	3.33	.479	30
Pertanyaan loyalitas no 3	3.20	.407	30
Pertanyaan loyalitas no 5	3.20	.407	30
Pertanyaan loyalitas no 6	3.20	.407	30
Pertanyaan loyalitas no 8	3.23	.430	30

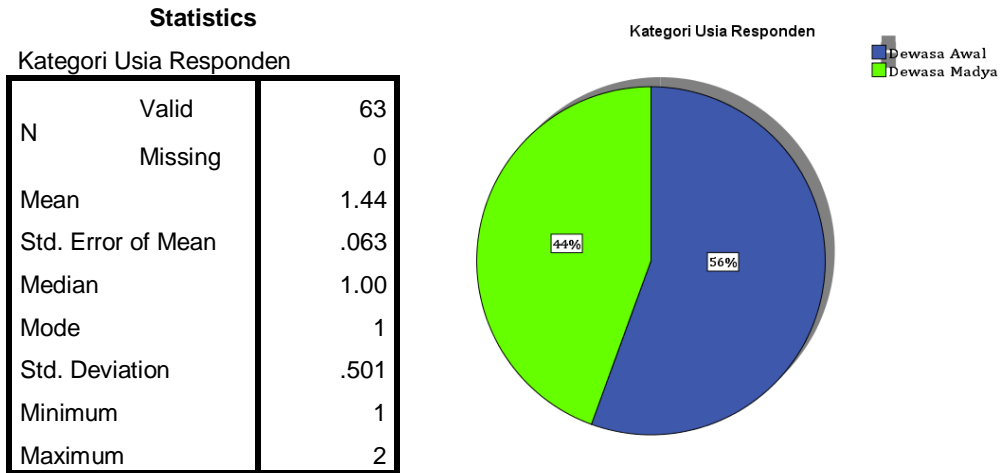
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan kualitas no 1	106.80	92.717	.600	.954
Pertanyaan kualitas no 2	106.87	92.120	.633	.954
Pertanyaan kualitas no 3	106.90	93.817	.463	.955
Pertanyaan kualitas no 4	106.70	92.631	.453	.956
Pertanyaan kualitas no 5	106.73	91.720	.657	.954
Pertanyaan kualitas no 6	106.67	92.161	.564	.955
Pertanyaan kualitas no 7	106.73	90.478	.690	.954
Pertanyaan kualitas no 8	106.80	93.476	.501	.955
Pertanyaan kualitas no 9	106.77	93.220	.503	.955
Pertanyaan kualitas no 10	106.67	90.506	.751	.953
Pertanyaan kualitas no 11	106.67	90.989	.696	.954
Pertanyaan kualitas no 12	106.67	92.713	.503	.955

Pertanyaan kualitas no 13	106.73	91.651	.666	.954
Pertanyaan kualitas no 14	106.80	92.372	.646	.954
Pertanyaan kualitas no 15	106.70	91.390	.671	.954
Pertanyaan kualitas no 16	106.80	92.166	.673	.954
Pertanyaan kualitas no 17	106.77	91.426	.726	.953
Pertanyaan kualitas no 18	106.83	90.351	.801	.953
Pertanyaan kualitas no 19	106.83	92.833	.631	.954
Pertanyaan kualitas no 21	106.90	93.610	.490	.955
Pertanyaan kualitas no 22	106.93	94.616	.399	.956
Pertanyaan kualitas no 23	106.80	92.993	.564	.955
Pertanyaan kualitas no 26	106.63	90.102	.778	.953
Pertanyaan kualitas no 27	106.60	89.490	.833	.953
Pertanyaan kualitas no 28	106.70	90.355	.792	.953
Pertanyaan kualitas no 29	106.70	90.769	.641	.954
Pertanyaan kualitas no 30	106.80	90.855	.704	.954
Pertanyaan kualitas no 31	107.00	91.034	.500	.956
Pertanyaan loyalitas no 1	106.67	93.540	.411	.956
Pertanyaan loyalitas no 2	106.67	92.782	.495	.955
Pertanyaan loyalitas no 3	106.80	92.855	.582	.954
Pertanyaan loyalitas no 5	106.80	92.510	.627	.954
Pertanyaan loyalitas no 6	106.80	93.407	.510	.955
Pertanyaan loyalitas no 8	106.77	92.185	.631	.954

B. ANALISIS UNIVARIAT

USIA RESPONDEN



Kategori Usia Responden

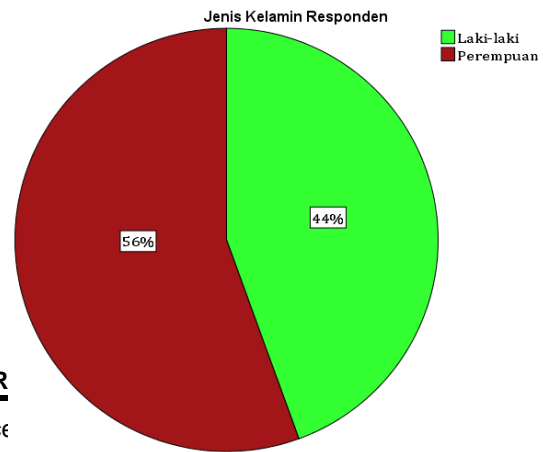
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dewasa Awal	35	55.6	55.6	55.6
Valid Dewasa Madya	28	44.4	44.4	100.0
Total	63	100.0	100.0	

Statistics

Jenis Kelamin Responden

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		1.56
Std. Error of Mean		.063
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		.501
Minimum		1
Maximum		2

JENIS KELAMIN



Jenis Kelamin R

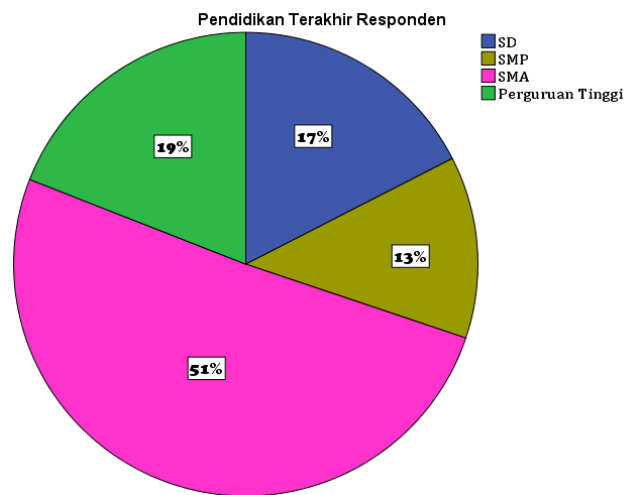
		Frequency	Perce	Percent	
	Laki-laki	28	44.4	44.4	44.4
Valid	Perempuan	35	55.6	55.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Statistics

Pendidikan Terakhir Responden

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		2.71
Std. Error of Mean		.123
Median		3.00
Mode		3
Std. Deviation		.974
Minimum		1
Maximum		4



PEKERJAAN RESPONDEN

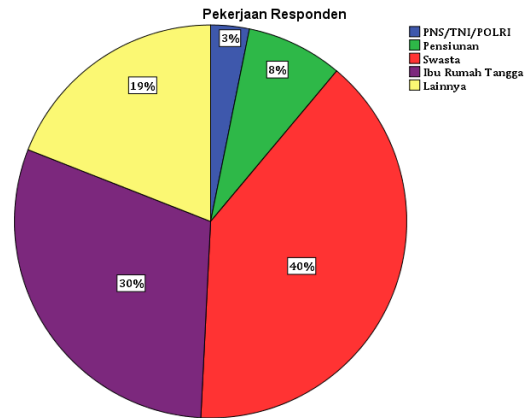
Pendidikan Terakhir Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	11	17.5	17.5	17.5
SMP	8	12.7	12.7	30.2
Valid SMA	32	50.8	50.8	81.0
Perguruan Tinggi	12	19.0	19.0	100.0
Total	63	100.0	100.0	

Statistics

Pekerjaan Responden

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		3.54
Std. Error of Mean		.126
Median		3.00
Mode		3
Std. Deviation		.997
Minimum		1
Maximum		5



Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS/TNI/POLRI	2	3.2	3.2	3.2
Pensiunan	5	7.9	7.9	11.1
Valid Swasta	25	39.7	39.7	50.8
Ibu Rumah Tangga	19	30.2	30.2	81.0
Lainnya	12	19.0	19.0	100.0
Total	63	100.0	100.0	

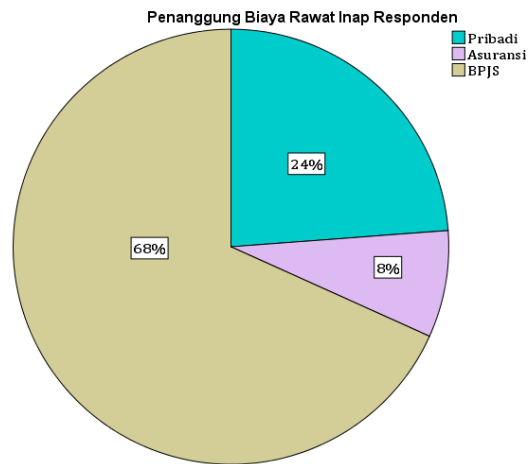
PENANGGUNG BIAYA RESPONDEN

Statistics

Penanggung Biaya Rawat Inap

Responden

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		3.13
Std. Error of Mean		.165
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		1.314
Minimum		1
Maximum		4



Penanggung Biaya Rawat Inap Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pribadi	15	23.8	23.8
	Asuransi	5	7.9	31.7
	BPJS	43	68.3	100.0
Total	63	100.0	100.0	

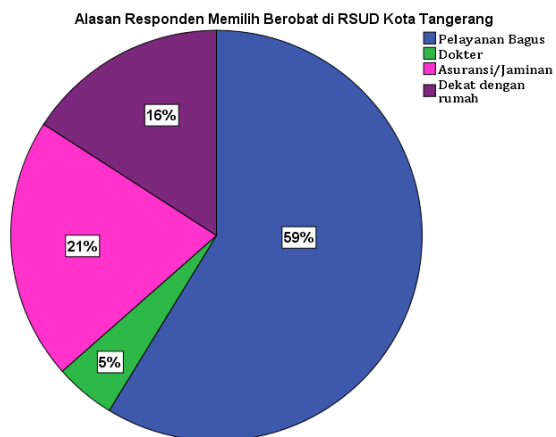
ALASAN BEROBAT

Statistics

Alasan Responden Memilih

Berobat di RSUD Kota Tangerang

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		2.35
Std. Error of Mean		.211
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		1.677
Minimum		1
Maximum		5



Alasan Responden Memilih Berobat di RSUD Kota Tangerang

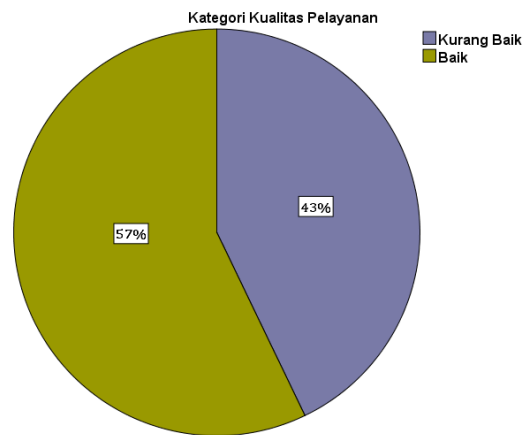
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelayanan Bagus	37	58.7	58.7	58.7
Dokter	3	4.8	4.8	63.5
Valid Asuransi/Jaminan	13	20.6	20.6	84.1
Dekat dengan rumah	10	15.9	15.9	100.0
Total	63	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN

Statistics

Kategori Kualitas Pelayanan

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		1.57
Std. Error of Mean		.063
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		.499
Minimum		1
Maximum		2



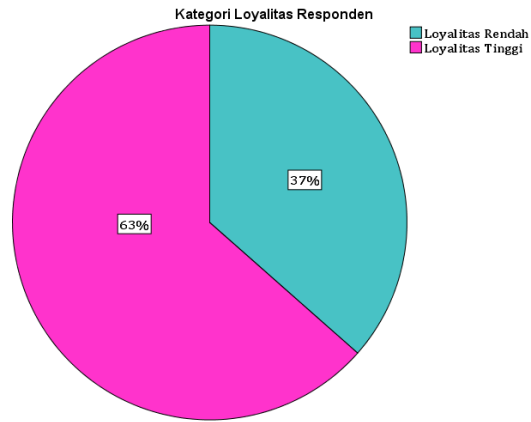
Kategori Kualitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Baik	27	42.9	42.9	42.9
Valid Baik	36	57.1	57.1	100.0
Total	63	100.0	100.0	

LOYALITAS PASIEN

Statistics

Kategori Loyalitas Responden		
N	Valid	63
	Missing	0
Mean		1.63
Std. Error of Mean		.061
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		.485
Minimum		1
Maximum		2



Kategori Loyalitas Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Loyalitas rendah	23	36.5	36.5	36.5
Valid Loyalitas tinggi	40	63.5	63.5	100.0
Total	63	100.0	100.0	

ANALISIS BIVARIAT

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kategori Kualitas Pelayanan *	63	100.0%	0	0.0%	63	100.0%
Kategori Loyalitas Responden						

Kategori Kualitas Pelayanan * Kategori Loyalitas Responden Crosstabulation

			Kategori Loyalitas Responden		Total
			Loyalitas rendah	Loyalitas tinggi	
Kategori Kualitas Pelayanan	Kurang baik	Count	15	12	27
		% within Kategori Kualitas Pelayanan	55.6%	44.4%	100.0%
Kategori Kualitas Pelayanan	Baik	Count	8	28	36
		% within Kategori Kualitas Pelayanan	22.2%	77.8%	100.0%
Total		Count	23	40	63
		% within Kategori Kualitas Pelayanan	36.5%	63.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.396 ^a	1	.007		
Continuity Correction ^b	6.028	1	.014		
Likelihood Ratio	7.457	1	.006		
Fisher's Exact Test				.009	.007
Linear-by-Linear Association	7.278	1	.007		
N of Valid Cases	63				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.86.

b. Computed only for a 2x2 table