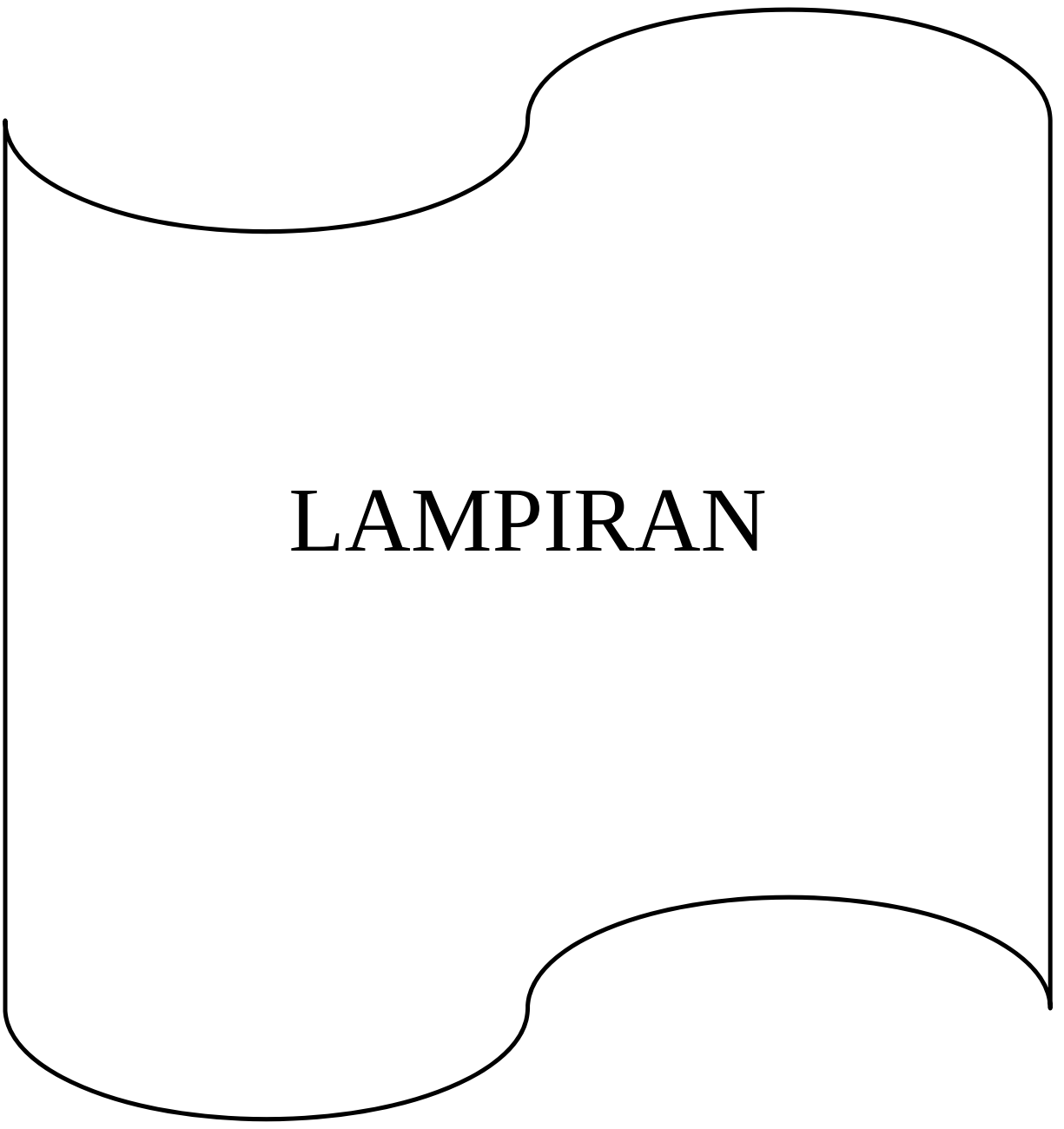




LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuisisioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

**KUISIONER HUBUNGAN
KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DEWASA KELAS I RUMAH SAKIT
KANKER “DHARMAIS” PUSAT
KANKER NASIONAL**

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr. Pasien/ Pengantar
Pasien Rawat Inap
Rumah Sakit “Dharmais” Pusat Kanker
Nasional.
Di Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi
Wabarakatuh,

Saya mahasiswi Fakultas Ilmu-
Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul
bermaksud mengadakan penelitian untuk
skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas
Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat
Inap Dewasa Kelas I di Rumah Sakit
“Dharmais” Pusat Kanker Nasional”
Penelitian ini berguna untuk
meningkatkan mutu pelayanan dan
pengembangan Rumah Sakit “Dharmais”
Pusat Kanker Nasional yang akhirnya
dapat meningkatkan kepuasan pasien.
Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/
Ibu/ Sdr. amati atau rasakan di lingkungan
Rumah Sakit “Dharmais” Pusat Kanker
Nasional dan menuliskannya dengan jujur.
Kuesioner ini tidak dapat mempengaruhi
reputasi Bapak/ Ibu/ Sdr. tetapi hanya
untuk memberi sumbangan terhadap
penelitian serta dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kerja samanya
saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Eka Agustin

IDENTITAS PASIEN

1. Nama: _____
2. Alamat : _____
3. Usia : _____
4. Jenis Kelamin (dilingkari yang sesuai)
 - a. Pria
 - b. Wanita
5. Pendidikan terakhir (dilingkari yang sesuai)
 - a. SMA/MA
 - b. Akademi/Diploma
 - c.S1/ Sarjana
 - d.S2/Magister
6. Pekerjaan (dilingkari yang sesuai)
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Petani
 - f. Lain-lain
7. Gajitiapbulan (diligkari yang sesuai)
 - a. Belumberpenghasilan
 - b. <Rp 5.000.000
 - c. >Rp 5.000.000
8. Keterangan domisilli (tempat tinggal)
 - a. Jakarta
 - b. Diluar Jakarta
9. Cara pembayaran yang dilakukan (dilingkari yang sesuai)
 - a. Umum
 - b. BPJS
 - c. Asuransi Lain

**KUISIONER HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DEWASA KELAS I DI RUMAH SAKIT “DHARMAIS” PUSAT KANKER
NASIONAL**

Petunjuk Pengisian : **Beri Tanda (X) Pada Pilihan Bpk/ Ibu/ Saudara/i**

I. KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Petugas medis (dokter dan perawat) bekerja secara profesional dan kompeten					
2.	Pemeriksaan kesehatan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					
3.	Tarif pelayanan RS ini sesuai dengan fasilitas yang saya dapatkan					
4.	Pelayanan didapatkan sesuai dengan apa yang dijanjikan sebelumnya (sesuai standar pelayanan)					
5.	Seluruh pegawai rumah sakit mudah untuk ditemui atau dihubungi					
6.	Proses administrasi tidak berbelat-belit					
7.	Petugas Medis mampu melakukan komunikasi terapeutik dengan baik					
8.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan akreditasi RS					
9.	Kamar perawatan RS ini sesuai dengan standar					
10.	Apotek RS ini memiliki ketersediaan obat yang lengkap serta dengan pelayanan yang baik					
11.	Desain bangunan RS ini terkesan modern dan tidak menyeramkan					
12.	Desain kamar perawatan diatur dengan baik sehingga tidak terkesan menyeramkan					

SARAN :

II. KEPUASAN PASIEN

No.	Pernyataan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
13.	Saya merasa puas pada pelayanan RS ini karena selalumendapatpelayanan yang samasetiap kali berobat.					
14.	Saya merasa puas terhadap ketanggapan petugas medis (dokter dan perawat) dalam mengatasi keluhan medis yang saya alami					
15.	Saya merasa puas terhadap ketanggapan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan					
16.	Saya merasa puas terhadap sistem keamanan di rumah sakit ini					
17.	Saya merasa puas terhadap tindakan medis yang dilakukan oleh dokter, perawat maupun laboran di RS ini karena diberikan penjelasan sebelumnya serta dilakukan secara aman dan sesuai prosedur					
18.	Saya merasa puas terhadap kemampuan petugas medis dalam melakukan tindakan medis dengan cekatan serta mahir menggunakan teknologi kesehatan terkini					
19.	Saya merasa puas pada pelayanan yang dilakukan oleh dokter, perawat ataupun laboran di RS ini karena menanyakan keadaan dan perkembangan kondisi saya					
20.	Saya merasa puas terhadap sikap petugas medis (dokter dan perawat) karena mampu menjadi pendengar yang baik					
21.	Saya puas pada sikap perawat RS ini karena mampu mengenali pasiennya dengan baik serta sabar dalam menanggapi					
22.	Saya puas pada kenyamanan kamar perawatan yang dimiliki rs ini					
23.	Saya puas pada kelengkapan fasilitas penunjang yang dimiliki RS					

SARAN :

Lampiran 2

Data Karakteristik Responden

Responden	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan	Cara Pembayaran	Umur	Lokasi	Penghasilan
1	Laki-laki	D3	swasta	asuransi lain	47	Diluar Jakarta	<5000000
2	Perempuan	S3	PNS	BPJSS	52	Diluar Jakarta	≥5000000
3	Laki-laki	D3	PNS	BPJSS	65	Diluar Jakarta	<5000000
4	Perempuan	SD	Lain-lain	BPJSS	39	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
5	Laki-laki	S1	swasta	BPJSS	54	Diluar Jakarta	≥5000000
6	Laki-laki	S2	PNS	BPJSS	50	Diluar Jakarta	≥5000000
7	Laki-laki	S1	PNS	BPJSS	60	Diluar Jakarta	≥5000000
8	Laki-laki	SMA	swasta	BPJSS	62	Diluar Jakarta	<5000000
9	Perempuan	SD	Lain-lain	BPJSS	57	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
10	Laki-laki	SD	Lain-lain	BPJSS	61	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
11	Perempuan	D3	swasta	BPJSS	40	Jakarta	<5000000
12	Laki-laki	S1	swasta	BPJSS	39	Diluar Jakarta	≥5000000
13	Laki-laki	SD	Petani	BPJSS	50	Diluar Jakarta	<5000000
14	Perempuan	SMP	Lain-lain	BPJSS	61	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
15	Perempuan	SD	Lain-lain	asuransi lain	53	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
16	Perempuan	SMP	Lain-lain	BPJSS	82	Jakarta	belum berpenghasilan
17	Perempuan	SMA	Lain-lain	asuransi lain	59	Jakarta	belum berpenghasilan
18	Laki-laki	S2	PNS	asuransi lain	51	Jakarta	≥5000000
19	Perempuan	S1	PNS	asuransi lain	59	Diluar Jakarta	≥5000000
20	Perempuan	SMA	Lain-lain	BPJSS	51	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
21	Perempuan	S1	Lain-lain	BPJSS	31	Jakarta	≥5000000
22	Laki-laki	S2	PNS	BPJSS	53	Diluar Jakarta	≥5000000
23	Laki-laki	SMA	Wirasawasta	BPJSS	44	Jakarta	<5000000
24	Perempuan	SD	Petani	BPJSS	56	Diluar Jakarta	<5000000
25	Laki-laki	SMP	Wirasawasta	BPJSS	51	Diluar Jakarta	<5000000
26	Laki-laki	S1	PNS	BPJSS	31	Jakarta	≥5000000
27	Laki-laki	S1	swasta	BPJSS	37	Jakarta	≥5000000
28	Perempuan	SMA	Lain-lain	BPJSS	31	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
29	Perempuan	D3	swasta	BPJSS	66	Jakarta	<5000000

Responden	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan	Cara Pembayaran	Umur	Lokasi	Penghasilan
30	Perempuan	D3	swasta	BPJSS	54	Jakarta	<5000000
31	Laki-laki	SMA	Lain-lain	BPJSS	57	Diluar Jakarta	<5000000
32	Perempuan	S1	swasta	Pribadi	46	Diluar Jakarta	≥5000000
33	Perempuan	S1	PNS	asuransi lain	50	Diluar Jakarta	≥5000000
34	Perempuan	S1	PNS	BPJSS	32	Diluar Jakarta	≥5000000
35	Laki-laki	S1	Wirasawasta	BPJSS	49	Jakarta	≥5000000
36	Perempuan	SMA	Lain-lain	BPJSS	59	Jakarta	belum berpenghasilan
37	Perempuan	D3	PNS	BPJSS	59	Jakarta	<5000000
38	Laki-laki	S3	Lain-lain	BPJSS	50	Jakarta	≥5000000
39	Perempuan	S1	PNS	asuransi lain	42	Diluar Jakarta	≥5000000
40	Perempuan	SMA	Lain-lain	BPJSS	49	Jakarta	belum berpenghasilan
41	Perempuan	SMA	Lain-lain	asuransi lain	69	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
42	Perempuan	S1	Wirasawasta	BPJSS	32	Jakarta	≥5000000
43	Laki-laki	S1	Wirasawasta	BPJSS	70	Jakarta	≥5000000
44	Perempuan	SMA	Wirasawasta	Pribadi	61	Jakarta	<5000000
45	Laki-laki	S1	Wirasawasta	BPJSS	33	Diluar Jakarta	≥5000000
46	Laki-laki	SMA	Lain-lain	Pribadi	84	Diluar Jakarta	<5000000
47	Perempuan	SMA	Petani	BPJSS	52	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
48	Perempuan	S1	swasta	BPJSS	48	Diluar Jakarta	≥5000000
49	Perempuan	D3	swasta	BPJSS	65	Jakarta	<5000000
50	Perempuan	S1	PNS	BPJSS	58	Diluar Jakarta	≥5000000
51	Perempuan	S1	swasta	BPJSS	43	Diluar Jakarta	≥5000000
52	Perempuan	S1	PNS	BPJSS	38	Jakarta	≥5000000
53	Laki-laki	S1	PNS	BPJSS	58	Jakarta	≥5000000
54	Laki-laki	S2	Lain-lain	BPJSS	80	Jakarta	≥5000000
55	Perempuan	S2	Lain-lain	BPJSS	46	Diluar Jakarta	≥5000000
56	Perempuan	D3	PNS	BPJSS	56	Jakarta	<5000000
57	Laki-laki	S1	swasta	Pribadi	39	Diluar Jakarta	≥5000000
58	Perempuan	S1	PNS	BPJSS	54	Diluar Jakarta	≥5000000
59	Perempuan	SMA	Lain-lain	BPJSS	45	Diluar Jakarta	belum berpenghasilan
60	Perempuan	S1	PNS	BPJSS	64	Diluar Jakarta	≥5000000
61	Perempuan	SMA	Wirasawasta	BPJSS	57	Diluar Jakarta	<5000000
62	Perempuan	D3	swasta	BPJSS	69	Jakarta	<5000000

Lampiran 3

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Kepuasan Pasien

Skor Kualitas Pelayanan

Responden	Jawaban Pernyataan												Total
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	
1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	50
2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	57
3	4	4	4	4	4	2	5	4	2	3	4	4	44
4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	51
5	4	3	4	4	5	3	5	5	2	3	2	2	42
6	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	48
7	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
8	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	5	5	46
9	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	5	5	48
10	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	56
11	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	53
12	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	43
13	4	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	4	46
14	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	2	39
15	4	4	4	4	4	2	3	5	3	2	2	2	39
16	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	48
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
18	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	49
19	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	48
20	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	52
21	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	52
22	5	5	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	48
23	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	2	2	49
24	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	51
25	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	55
26	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	51
27	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	54
28	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	49
29	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	54
30	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	55
31	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	56
32	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	50
33	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	49
34	3	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	45

Responden	Jawaban Pernyataan												Total
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	
35	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	54
36	4	5	5	5	3	5	5	4	4	2	4	4	50
37	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	41
38	5	3	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	50
39	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	52
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
41	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	51
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
45	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	48
46	3	4	1	1	3	3	4	3	4	5	5	5	41
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	48
49	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	55
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
55	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
56	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	44
57	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	44
58	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	45
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
60	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	42
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47

Skor Kepuasan Pasien

Responden	Jawaban Pernyataan											Total
	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	49
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	47
4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	50
5	2	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	47
6	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	46
7	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	47
8	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	41

Responden	Jawaban Pernyataan											Total
	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
10	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	48
11	5	4	4	4	5	4	5	5	2	5	5	48
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45
13	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
14	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	47
15	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	48
16	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	48
17	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	48
18	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	49
19	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
20	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	48
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45
22	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	51
23	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	51
24	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	48
25	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	50
26	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	47
27	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	50
28	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	50
29	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	50
30	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52
32	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	46
33	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	2	2	4	5	5	5	5	5	3	4	5	45
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
36	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	46
37	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	35
38	1	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	46
39	2	4	3	5	4	4	4	2	5	5	5	43
40	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	53
41	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	44
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
45	3	3	2	4	4	5	4	3	3	4	4	39
46	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	37
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
48	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	45
49	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	52

Responden	Jawaban Pernyataan											Total
	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	53
51	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	46
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
53	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
55	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
56	2	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	41
57	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	40
58	2	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
60	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	37
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
62	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	1	39

Lamiran 4

Hasil Penghitungan SPSS

Validitas dan Reliabilitas

A. Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan 1	105,70	104,976	,729	,722
pertanyaan 2	105,83	107,937	,401	,732
pertanyaan 3	106,10	109,334	,151	,740
pertanyaan 4	105,73	106,409	,430	,728
pertanyaan 5	105,73	107,789	,624	,730
pertanyaan 6	105,60	109,766	,319	,736
pertanyaan 7	106,00	98,069	,763	,704
pertanyaan 8	106,50	102,190	,526	,718
pertanyaan 9	105,73	106,409	,430	,728
pertanyaan 10	105,67	106,782	,495	,728
pertanyaan 11	107,13	100,120	,536	,714
pertanyaan 12	106,13	103,016	,523	,720
pertanyaan 13	105,93	103,375	,547	,720
pertanyaan 14	105,77	109,633	,263	,737
pertanyaan 15	105,80	102,924	,575	,719
total				
pertanyaan	54,63	29,137	,990	,810

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,740	16

B. Kepuasan Pasien

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan 16	115,47	49,499	,723	,770
pertanyaan 17	115,30	55,872	,000	,797
pertanyaan 18	115,47	54,257	,171	,795
pertanyaan 19	115,37	50,309	,840	,771
pertanyaan 20	115,40	48,593	,816	,764
pertanyaan 21	115,33	55,195	,237	,795
pertanyaan 22	115,20	50,993	,820	,774
pertanyaan 23	115,33	52,092	,797	,779
pertanyaan 24	115,30	52,976	,740	,784
pertanyaan 25	115,20	50,993	,820	,774
pertanyaan 26	115,27	50,892	,814	,774
pertanyaan 27	115,23	50,668	,781	,773
pertanyaan 28	115,33	52,092	,797	,779
pertanyaan 29	115,20	50,993	,820	,774
pertanyaan 30	115,40	54,179	,207	,793
total	59,70	16,907	,970	,907
pertanyaan				

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	16

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	24	38,7	38,7	38,7
Valid Perempuan	38	61,3	61,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
31-38	8	12,9	12,9	12,9
39-46	10	16,1	16,1	29,0
47-54	18	29,0	29,0	58,1
Valid 55-62	16	25,8	25,8	83,9
63-70	7	11,3	11,3	95,2
79-86	3	4,8	4,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3	9	14,5	14,5	14,5
S1	23	37,1	37,1	51,6
S2	5	8,1	8,1	59,7
Valid S3	2	3,2	3,2	62,9
SD	6	9,7	9,7	72,6
SMA	14	22,6	22,6	95,2
SMP	3	4,8	4,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Cara Pembayaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid asuransi lain	8	12,9	12,9	12,9
BPJSS	50	80,6	80,6	93,5
Umum	4	6,5	6,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Domisili

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Diluar Jakarta	38	61,3	61,3	61,3
Jakarta	24	38,7	38,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <5000000	18	29,0	29,0	29,0
≥5000000	30	48,4	48,4	77,4
belum berpenghasilan	14	22,6	22,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lain-lain	12	19,4	19,4	19,4
Petani	3	4,8	4,8	24,2
PNS	19	30,6	30,6	54,8
swasta	20	32,3	32,3	87,1
Wirasawasta	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Perdimensi

performance 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
kurang setuju	2	3,2	3,2	4,8
Valid setuju	35	56,5	56,5	61,3
sangat setuju	24	38,7	38,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

performance 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
kurang setuju	14	22,6	22,6	24,2
Valid setuju	29	46,8	46,8	71,0
sangat setuju	18	29,0	29,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

conformance to spesification 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
kurang setuju	3	4,8	4,8	6,5
Valid Setuju	37	59,7	59,7	66,1
sangat setuju	21	33,9	33,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

conformance to spesification 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
kurang setuju	6	9,7	9,7	11,3
Valid Setuju	35	56,5	56,5	67,7
sangat setuju	20	32,3	32,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

serviceability 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
tidak setuju	1	1,6	1,6	3,2
kurang setuju	4	6,5	6,5	9,7
Valid setuju	34	54,8	54,8	64,5
sangat setuju	22	35,5	35,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

serviceability2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	10	16,1	16,1	16,1
kurang setuju	11	17,7	17,7	33,9
Valid setuju	34	54,8	54,8	88,7
sangat setuju	7	11,3	11,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

serviceability3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
kurang setuju	3	4,8	4,8	6,5
Valid setuju	29	46,8	46,8	53,2
sangat setuju	29	46,8	46,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

perceived quality 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang setuju	3	4,8	4,8	4,8
Valid setuju	34	54,8	54,8	59,7
sangat setuju	25	40,3	40,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

perceived quality 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	7	11,3	11,3	11,3
kurang setuju	7	11,3	11,3	22,6
Valid setuju	38	61,3	61,3	83,9
sangat tidak setuju	10	16,1	16,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

perceived quality 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	4	6,5	6,5	6,5
kurang setuju	10	16,1	16,1	22,6
Valid setuju	34	54,8	54,8	77,4
sangat setuju	14	22,6	22,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

esthetic 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	4	6,5	6,5	6,5
kurang setuju	3	4,8	4,8	11,3
Valid setuju	32	51,6	51,6	62,9
sangat setuju	23	37,1	37,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

esthetic 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	4	6,5	6,5	6,5
kurang setuju	2	3,2	3,2	9,7
Valid setuju	32	51,6	51,6	61,3
sangat setuju	24	38,7	38,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Perdimensi

Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
tidak setuju	13	21,0	21,0	22,6
Valid kurang setuju	3	4,8	4,8	27,4
setuju	37	59,7	59,7	87,1
sangat setuju	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Responsiveness 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
kurang setuju	7	11,3	11,3	12,9
Valid setuju	32	51,6	51,6	64,5
sangat setuju	22	35,5	35,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Responsiveness 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
tidak setuju	4	6,5	6,5	8,1
Valid kurang setuju	10	16,1	16,1	24,2
setuju	38	61,3	61,3	85,5
sangat setuju	9	14,5	14,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Assurance1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang setuju	1	1,6	1,6	1,6
Valid setuju	24	38,7	38,7	40,3
sangat setuju	37	59,7	59,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Assurance2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	5	8,1	8,1	8,1
setuju	18	29,0	29,0	37,1
sangat setuju	39	62,9	62,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Assurance3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3,2	3,2	3,2
kurang setuju	2	3,2	3,2	6,5
setuju	30	48,4	48,4	54,8
sangat setuju	28	45,2	45,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Empathy1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	2	3,2	3,2	3,2
setuju	25	40,3	40,3	43,5
sangat setuju	35	56,5	56,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Empathy2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
kurang setuju	3	4,8	4,8	6,5
setuju	31	50,0	50,0	56,5
sangat setuju	27	43,5	43,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Empathy3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
kurang setuju	7	11,3	11,3	12,9
Valid setuju	29	46,8	46,8	59,7
sangat setuju	25	40,3	40,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Tangibles1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	1	1,6	1,6	1,6
kurang setuju	3	4,8	4,8	6,5
Valid setuju	37	59,7	59,7	66,1
sangat setuju	21	33,9	33,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Tangibles2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat tidak setuju	2	3,2	3,2	3,2
kurang setuju	3	4,8	4,8	8,1
Valid setuju	16	25,8	25,8	33,9
sangat setuju	41	66,1	66,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
39	2	3,2	3,2	3,2
41	2	3,2	3,2	6,5
42	2	3,2	3,2	9,7
43	1	1,6	1,6	11,3
44	3	4,8	4,8	16,1
45	2	3,2	3,2	19,4
46	2	3,2	3,2	22,6
47	5	8,1	8,1	30,6
48	10	16,1	16,1	46,8
49	5	8,1	8,1	54,8
Valid 50	6	9,7	9,7	64,5
51	4	6,5	6,5	71,0
52	3	4,8	4,8	75,8
53	1	1,6	1,6	77,4
54	3	4,8	4,8	82,3
55	3	4,8	4,8	87,1
56	2	3,2	3,2	90,3
57	1	1,6	1,6	91,9
59	1	1,6	1,6	93,5
60	4	6,5	6,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Skor Variabel Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
35	1	1,6	1,6	1,6
37	2	3,2	3,2	4,8
Valid 39	2	3,2	3,2	8,1
40	2	3,2	3,2	11,3
41	2	3,2	3,2	14,5
43	3	4,8	4,8	19,4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
44	4	6,5	6,5	25,8
45	5	8,1	8,1	33,9
46	5	8,1	8,1	41,9
47	5	8,1	8,1	50,0
48	7	11,3	11,3	61,3
49	2	3,2	3,2	64,5
50	7	11,3	11,3	75,8
51	4	6,5	6,5	82,3
52	4	6,5	6,5	88,7
53	3	4,8	4,8	93,5
54	3	4,8	4,8	98,4
55	1	1,6	1,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Statistics			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
N	Valid	62	62
	Missing	0	0
Mean		49,50	47,03
Median		49,00	47,50
Mode		48	48 ^a
Std. Deviation		5,114	4,638
Skewness		,227	-,541
Std. Error of Skewness		,304	,304
Kurtosis		-,120	-,134
Std. Error of Kurtosis		,599	,599
Minimum		39	35
Maximum		60	55
Percentiles	25	47,00	44,00
	50	49,00	47,50
	75	52,25	50,25

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
N		62	62
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	49,50	47,03
	Std. Deviation	5,114	4,638
	Absolute	,106	,094
Most Extreme Differences	Positive	,106	,050
	Negative	-,087	-,094
Kolmogorov-Smirnov Z		,836	,738
Asymp. Sig. (2-tailed)		,486	,647

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Bivariat

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,661 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	62	62
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	,661 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	62	62

^{**}. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5

Formulir Bimbingan Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul

FORM B



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Elia Agustini

NIM : 2016 31 035

Judul Skripsi : Hubungan Efektifitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa kelas I di Rumah Sakit Dharmas Husa Kanker Nasional

Pembimbing I : Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM, MHA

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	4 Desember 2015	Konsultasi Judul	
	11 Desember 2015	Konsultasi Judul	
	18 Desember 2015	Revisi Bab I	
	7 Januari 2016	Revisi Bab II	
	12 Januari 2016	Revisi Bab II	
	21 Januari 2016	Revisi Bab II Kerangka Konsep	
	27 Januari 2016	Revisi Bab II Kerangka Konsep	
	16 Februari 2016	Revisi Bab II	
	22 Februari 2016	Revisi Bab III	
	2 Maret 2016	Revisi Bab IV Kuesioner	
	10 Maret 2016	Acc. proposal	
	11 Mei 2016	Revisi Bab IV	
	13 Mei 2016	Revisi Bab V	
	18 Mei 2016	Revisi Bab V & VI	
	31 Mei 2016	Acc. Bab V & VI	

Catatan:

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