

LAMPIRAN A

DIMENSI	DEFINISI OPERASIONAL	INDIKATOR	NO ITEM KENYATAAN	NO ITEM HARAPAN
<i>Tangible</i>	Derajat penilaian pasien terhadap tampilan yang terdapat pada RS yang dapat dilihat, didengar dan dipegang.	<ul style="list-style-type: none">- Kebersihan rumah sakit- Fasilitas fisik yang disediakan oleh RS- Penampilan paramedis dan petugas RS	1,2,3,4 5,6,7,8,9 10,11	1,2,3,4 5,6,7,8,9 10,11
<i>Reliability</i>	Derajat penilaian pasien terhadap kemampuan paramedis dan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan tepat waktu	<ul style="list-style-type: none">- Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan- Kesungguhan dalam membantu mengatasi masalah yang dihadapi	12, 13 14,15	12,13 14,15

		<p>pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan 	16,17	16,17
<i>Responsiveness</i>	<p>Derajat penilaian pasien terhadap keinginan paramedis dan petugas rumah sakit untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Keinginan paramedis dan petugas RS dalam membantu dan melayani pasien - Memberikan pelayanan yang cekatan - Adanya kejelasan informasi 	18,19,20	18,19,20
			21,22,23	21,22,23
			24,25,26	24,25,26

<p><i>Assurance</i></p>	<p>Derajat penilaian pasien terhadap pengetahuan dan kemampuan paramedis dan petugas rumah sakit dalam menjawab pertanyaan dari pasien. Kesopanan dalam memberikan pelayanan dan sifat dapat dipercaya serta meyakinkan dalam memberikan pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perilaku paramedis petugas RS dalam meyakinkan pasien - Pasien merasa aman dalam melakukan pemeriksaan - Paramedis dan petugas RS selau sopan, ramah dan sabar terhadap pasien - Paramedis dan petugas memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien 	<p>27,28,29</p> <p>30,31</p> <p>32,33,34</p> <p>35,36</p>	<p>27,28,29</p> <p>30,31</p> <p>32,33,34</p> <p>35,36</p>
<p><i>Empathy</i></p>	<p>Derajat penilaian pasien terhadap kepedulian paramedis dan petugas rumah sakit kepada pasien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian petugas terhadap pasien 	<p>37</p>	<p>37</p>

	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien.	<ul style="list-style-type: none">- Pelayanan yang diberikan mendapat tempat dihati pasien- Memahami kebutuhan pasien	38,39 40	38,39 40
--	--	--	-----------------	-----------------

Lampiran A1

GAP SECARA UMUM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

Lampiran A2

KUALITAS PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Optimal	35	35,0	35,0	35,0
	Kurang Optimal	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran A3

GAP * KUALITAS PELAYANAN CROSSTABULATION

		Kualitas Pelayanan		Total
		Optimal	Kurang Optimal	
Gap	Tidak Puas	35	65	100
Total		35	65	100

Lampiran A4

REPUTASI RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	88	88,0	88,0	88,0
	Kurang Baik	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran A5

GAP * REPUTASI RS CROSSTABULATION

		Reputasi RS		Total
		Baik	Kurang Baik	
Gap	Tidak Puas	88	12	100
Total		88	12	100

Lampiran A6

RS MENERIMA KRITIK DAN SARAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	78	78,0	78,0	78,0
	Tidak	22	22,0	22,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Lampiran A7

GAP * RS MENERIMA KRITIK DAN SARAN CROSSTABULATION

		RS Menerima Kritik dan Saran		Total
		Ya	Tidak	
Gap	Tidak Puas	78	22	100
Total		78	22	100

Lampiran A8

HARAPAN PASIEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada Perbaikan	13	13,0	13,0	13,0
	Meningkat	87	87,0	87,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Lampiran A9

GAP * HARAPAN PASIEN CROSSTABULATION

		Harapan Konsumen		Total
		Tidak Ada Perbaikan	Meningkat	
Gap	Tidak Puas	13	87	100
Total		13	87	100

Lampiran A10

GAP DIMENSI TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

GAP DIMENSI ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	98	98,0	98,0	98,0
	Netral	2	2,0	2,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

GAP DIMENSI RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

GAP DIMENSI RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

GAP DIMENSI EMPATHY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	93	93,0	93,0	93,0
	Netral	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran B1

GAP DIMENSI TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

Lampiran B2

GAP* GAP DIMENSI TANGIBLE CROSSTABULATION

		Gap dimensi Tangibles	
		Tidak Puas	Total
Gap	Tidak Puas	100	100
Total		100	100

Lampiran B3

KEBERSIHAN RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	55	55.0	55.0	55.0
	Netral	44	44.0	44.0	99.0
	Puas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran B4

KEBERSIHAN RUANG TUNGGU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	44	44,0	44,0	44,0
	Netral	48	48,0	48,0	92,0
	Puas	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

WC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	57	57,0	57,0	57,0
	Netral	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

RUANG PEMERIKSAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	51	51,0	51,0	51,0
	Netral	45	45,0	45,0	96,0
	Puas	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran B5**FASILITAS FISIK YANG DISEDIAKAN RS**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	50	50.0	50.0	50.0
	Netral	40	40.0	40.0	90.0
	Puas	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran B6**RUANG TUNGGU YANG MEMADAI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	55	55,0	55,0	55,0
	Netral	44	44,0	44,0	99,0
	Puas	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TEMPAT DUDUK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	53	53,0	53,0	53,0
	Netral	46	46,0	46,0	99,0
	Puas	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ATM & BANK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

TELEPON UMUM & WARTEL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

Lampiran B7**GAP DIMENSI ASSURANCE**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	98	98,0	98,0	98,0
	Netral	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran B8**GAP * GAP DIMENSI ASSURANCE CROSSTABULATION**

		Gap dimensi Assurance		
		Tidak Puas	Netral	Total
Gap	Tidak Puas	98	2	100
Total		98	2	100

Lampiran B9**TIDAK ADA PASIEN PADA SAAT PEMERIKSAAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	70	70,0	70,0	70,0
	Netral	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran B10**PARAMEDIS & PETUGAS RS MAMPU MENYAMPAIKAN INFORMASI DENGAN BAHASA YG MUDAH DIMENGERTI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	98	98,0	98,0	98,0
	Netral	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran C1

GAP DIMENSI RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran C2

GAP * GAP DIMENSI RELIABILITY CROSSTABULATION

		Gap dimensi Reliability			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	96	2	2	100
Total		96	2	2	100

Lampiran C3

PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PARAMEDIS & PETUGAS RS LEBIH CEPAT DR WAKTU YANG DIJANJIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran D1

GAP DIMENSI RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran D2

GAP * GAP DIMENSI RESPONSIVENESSCROSSTABULATION

		Gap dimensi Responsiveness			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	96	2	2	100
Total		96	2	2	100

Lampran D3

PARAMEDIS DAN PETUGAS RS MEMBERIKAN PELAYANAN YANG CEPAT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	59	59,0	59,0	59,0
	Netral	38	38,0	38,0	97,0
	Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PASIEN MENDAPATKAN PENJELASAN MENGENAI PENYAKIT YANG DIDERTITA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	63	63,0	63,0	63,0
	Netral	30	30,0	30,0	93,0
	Puas	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ADANYA PENJELASAN MENGENAI KEGIATAN YANG DIANJURKAN DAN DILARANG UNTUK PASIEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran E 1

GAP DIMENSI EMPATHY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	93	93,0	93,0	93,0
	Netral	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran E 2

GAP * GAP DIMENSI EMPATHY CROSSTABULATION

		Gap dimensi Emphaty		Total
		Tidak Puas	Netral	
Gap	Tidak Puas	93	7	100
Total		93	7	100

Lampiran E 3

MEMAHAMI SECARA SPESIFIK KEBUTUHAN PASIEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	93	93,0	93,0	93,0
	Netral	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

MENDAPAT TEMPAT DI HATI PASIEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	66	66,0	66,0	66,0
	Netral	32	32,0	32,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran F 1

BIAYA RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	30	30,0	30,0	30,0
	Sedang	57	57,0	57,0	87,0
	Mahal	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran F2

BIAYA RS * GAP CROSSTABULATION

				Gap	Total
				Tidak Puas	
Biaya RS	Murah	Count		30	30
		% of Total		30,0%	30,0%
	Sedang	Count		57	57
		% of Total		57,0%	57,0%
	Mahal	Count		13	13
		% of Total		13,0%	13,0%
Total		Count		100	100
		% of Total		100,0%	100,0%

Lampiran F3

BIAYA SEPADAN DENGAN YANG DIBERIKAN * GAP CROSSTABULATION

				Gap	Total
				Tidak Puas	
Biaya Sepadan Dengan yang Diberikan	Sepadannya	Count		86	86
		% of Total		86,0%	86,0%
	Tidak Sepadan	Count		14	14
		% of Total		14,0%	14,0%
Total		Count		100	100
		% of Total		100,0%	100,0%

Lampiran F4

PEKERJAAN * GAP CROSSTABULATION

		Gap	Total
		Tidak Puas	
Pekerjaan	Mahasiswa	6	6
	PNS	57	57
	Peg. Swasta	17	17
	Wiraswasta	12	12
	Buruh	8	8
Total		100	100

**PEKERJAAN * BIAYA SEPADAN DENGAN YANG DIBERIKAN
CROSSTABULATION**

		Biaya Sepadan Dengan yang Diberikan		Total
		Sepadannya	Tidak Sepadannya	
Pekerjaan	Mahasiswa	5	1	6
	PNS	51	6	57
	Peg. Swasta	16	1	17
	Wiraswasta	11	1	12
	Buruh	3	5	8
Total		86	14	100

Lampiran F5

**HARAPAN KONSUMEN * MENDAPATKAN INFORMASI
CROSSTABULATION**

		Mendapatkan Informasi		Total
		Ya	Tidak	
Harapan Pasien	Tidak Ada Perbaikan	11	2	13
	Meningkat	64	23	87
Total		75	25	100

Lampiran F6

MENDAPATKAN INFORMASI * GAP CROSSTABULATION

		Gap	Total
		Tidak Puas	
Mendapatkan Informasi	Ya	75	75
	Tidak	25	25
Total		100	100

Lampiran G1

DERAJAT KEPENTINGAN DIMENSI BAGI PENGGUNA JASA RS

Dimensi	Rata-Rata
Tangible	39.55
Reliability	20.65
Responsiveness	21.05
Assurance	18.75
Empathy	23.70

Lampiran H

GAP * KEBERSIHAN RS CROSSTABULATION

		Kebersihan			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	55	44	1	100
Total		55	44	1	100

GAP * FASILITAS FISIK RS CROSSTABULATION

		Fasilitas fisik			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	50	40	10	100
Total		50	40	10	100

GAP * PENAMPILAN PARAMEDIS CROSSTABULATION

		Penampilan Paramedis		Total
		Tidak Puas	Netral	
Gap	Tidak Puas	50	50	100
Total		50	50	100

Lampiran I

GAP * KETEPATAN WAKTU PELAYANAN CROSSTABULATION

		Ketepatan waktu pelayanan			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	41	55	4	100
Total		41	55	4	100

GAP * KESUNGGUHAN MEMBANTU MASALAH PASIEN CROSSTABULATION

		Kesungguhan membantu masalah pasien			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	53	42	5	100
Total		53	42	5	100

GAP * MEMBERIKAN PELAYANAN PADA WAKTU YANG DIJANJIKAN CROSSTABULATION

		Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	50	45	5	100
Total		50	45	5	100

Lampiran J

GAP * KEINGINAN PARAMEDIS DALAM MEMBANTU PASIEN CROSSTABULATION

		Keinginan paramedis dalam membantu pasien			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	37	48	15	100
Total		37	48	15	100

**GAP * MEMBERIKAN PELAYANAN YANG CEKATAN
CROSSTABULATION**

		memberikan pelayanan yang cekatan			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	59	38	3	100
Total		59	38	3	100

GAP * ADANYA KEJELASAN INFORMASI CROSSTABULATION

		Adanya kejelasan informasi			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	48	44	8	100
Total		48	44	8	100

Lampiran K

GAP * PERILAKU PARAMEDIS CROSSTABULATION

		Perilaku Paramedis			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	47	45	8	100
Total		47	45	8	100

GAP * PASIEN MERASA AMAN CROSSTABULATION

		Pasien Merasa Aman		Total
		Tidak Puas	Netral	
Gap	Tidak Puas	70	30	100
Total		70	30	100

GAP * PARAMEDIS SELALU SOPAN DAN RAMAH CROSSTABULATION

		Paramedis selalu sopan dan ramah			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	48	46	6	100
Total		48	46	6	100

GAP * PARAMEDIS MEMILIKI PENGETAHUAN CROSSTABULATION

		Paramedis memiliki pengetahuan		Total
		Tidak Puas	Netral	
Gap	Tidak Puas	55	45	100
Total		55	45	100

Lampiran L

GAP * PERHATIAN PETUGAS CROSSTABULATION

		Perhatian Petugas		Total
		Tidak Puas	Netral	
Gap	Tidak Puas	55	45	100
Total		55	45	100

GAP * MENDAPAT TEMPAT DIHATI PASIEN CROSSTABULATION

		Mendapat Tempat Dihati Pasien			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	66	32	2	100
Total		66	32	2	100

GAP * MEMAHAMI PASIEN CROSSTABULATION

		Memahami Pasien	Total
		Tidak Puas	
Gap	Tidak Puas	100	100
Total		100	100

LAMPIRAN

1. TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA SECARA UMUM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

2. TINGKAT KEPUASAN PADA DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PENGGUNA JASA

Gap dimensi Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

Gap dimensi Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Gap dimensi Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Gap dimensi Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	98	98,0	98,0	98,0
	Netral	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Gap dimensi Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	93	93,0	93,0	93,0
	Netral	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

3. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DGN DIMENSI TANGIBLE

Gap * Gap dimensi Tangibles Crosstabulation

		Gap dimensi Tangibles	
		Tidak Puas	Total
Gap	Tidak Puas	100	100
Total		100	100

4. TABULASI SILANG ANATARA KEPUASAN DGN DIMENSI RELIABILITY

Gap * Gap dimensi Reliability Crosstabulation

		Gap dimensi Reliability			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	96	2	2	100
Total		96	2	2	100

5. TABULASI SILANG ANATARA KEPUASAN DGN DIMENSI RESPONSSIVENES

Gap * Gap dimensi Responsiveness Crosstabulation

		Gap dimensi Responsiveness			Total
		Tidak Puas	Netral	Puas	
Gap	Tidak Puas	96	2	2	100
Total		96	2	2	100

6. TABULASI SILANG ANATARA KEPUASAN DGN DIMENSI ASSURANCE

Gap * Gap dimensi Assurance Crosstabulation

		Gap dimensi Assurance		Total
		Tidak Puas	Netral	
Gap	Tidak Puas	98	2	100
Total		98	2	100

7. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DGN DIMENSI EMPATHY

Gap * Gap dimensi Emphaty Crosstabulation

		Gap dimensi Emphaty		Total
		Tidak Puas	Netral	
Gap	Tidak Puas	93	7	100
Total		93	7	100

8. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin * Gap Crosstabulation

			Gap	
			Tidak Puas	Total
Jenis Kelamin	Pria	Count	67	67
		% of Total	67,0%	67,0%
	Wanita	Count	33	33
		% of Total	33,0%	33,0%
Total	Count	100	100	
	% of Total	100,0%	100,0%	

9. TABULASI ANTARA KEPUASAN DENGAN PEKERJAAN

Pekerjaan * Gap Crosstabulation

			Gap	
			Tidak Puas	Total
Pekerjaan	Mahasiswa	Count	6	6
		% of Total	6,0%	6,0%
	PNS	Count	57	57
		% of Total	57,0%	57,0%
	Peg. Swasta	Count	17	17
		% of Total	17,0%	17,0%
	Wiraswasta	Count	12	12
		% of Total	12,0%	12,0%
	Buruh	Count	8	8
		% of Total	8,0%	8,0%
	Total	Count	100	100
		% of Total	100,0%	100,0%

10. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN PENDIDIKAN

Pendidikan * Gap Crosstabulation

		Gap		Total
		Tidak Puas		
Pendidikan	SD	Count	13	13
		% of Total	13,0%	13,0%
	SMP	Count	18	18
		% of Total	18,0%	18,0%
	SMU	Count	19	19
		% of Total	19,0%	19,0%
	D3	Count	18	18
		% of Total	18,0%	18,0%
	S1	Count	30	30
		% of Total	30,0%	30,0%
	S2	Count	2	2
		% of Total	2,0%	2,0%
	Total	Count	100	100
		% of Total	100,0%	100,0%

11. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN PENGHASILAN

Penghasilan * Gap Crosstabulation

		Gap		Total
		Tidak Puas		
Penghasilan	< 500 Ribu	Count	6	6
		% of Total	6,0%	6,0%
	500 - 1 Juta	Count	37	37
		% of Total	37,0%	37,0%
	1 - 1,5 Juta	Count	20	20
		% of Total	20,0%	20,0%
	1,5 - 2 Juta	Count	17	17
		% of Total	17,0%	17,0%
	> 2 Juta	Count	20	20
		% of Total	20,0%	20,0%
	Total	Count	100	100
		% of Total	100,0%	100,0%

12. DATA PENUNJANG MENGENAI PELAYANAN RS

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Optimal	35	35,0	35,0	35,0
	Kurang Optimal	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

13. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN PELAYANAN

Kualitas Pelayanan * Gap Crosstabulation

				Gap	Total
				Tidak Puas	
Kualitas Pelayanan	Optimal	Count		35	35
		% of Total		35,0%	35,0%
	Kurang Optimal	Count		65	65
		% of Total		65,0%	65,0%
Total		Count		100	100
		% of Total		100,0%	100,0%

14. DATA PENUNJANG MENGENAI REPUTASI RS

Reputasi RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	88	88,0	88,0	88,0
	Kurang Baik	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

15. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN REPUTASI RS

Reputasi RS * Gap Crosstabulation

				Gap	Total
				Tidak Puas	
Reputasi RS	Baik	Count		88	88
		% of Total		88,0%	88,0%
	Kurang Baik	Count		12	12
		% of Total		12,0%	12,0%
Total		Count		100	100
		% of Total		100,0%	100,0%

16. DATA PENUNJANG MENGENAI BIAYA RS

Biaya RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	30	30,0	30,0	30,0
	Sedang	57	57,0	57,0	87,0
	Mahal	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

17. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN BIAYA RS

Biaya RS * Gap Crosstabulation

		Gap		Total
		Tidak Puas		
Biaya RS	Murah	Count	30	30
		% of Total	30,0%	30,0%
	Sedang	Count	57	57
		% of Total	57,0%	57,0%
	Mahal	Count	13	13
		% of Total	13,0%	13,0%
Total		Count	100	100
		% of Total	100,0%	100,0%

18. DATA PENUNJANG MENGENAI KRITIK DAN SARAN

RS Menerima Kritik dan Saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	78	78,0	78,0	78,0
	Tidak	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

19. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN KRITIK DAN SARAN

RS Menerima Kritik dan Saran * Gap Crosstabulation

			Gap	Total
			Tidak Puas	
RS Menerima Kritik dan Saran	Ya	Count	78	78
		% of Total	78,0%	78,0%
	Tidak	Count	22	22
		% of Total	22,0%	22,0%
Total		Count	100	100
		% of Total	100,0%	100,0%

20 . DATA PENUNJANG MENGENAI KESEPADANAN BIAYA

Biaya Sepadan Dengan yang Diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sepadan	86	86,0	86,0	86,0
	Tidak Sepadan	14	14,0	14,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

21. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN KESEPADANAN BIAYA

Biaya Sepadan Dengan yang Diberikan * Gap Crosstabulation

			Gap	Total
			Tidak Puas	
Biaya Sepadan Dengan yang Diberikan	Sepadan	Count	86	86
		% of Total	86,0%	86,0%
	Tidak Sepadan	Count	14	14
		% of Total	14,0%	14,0%
Total		Count	100	100
		% of Total	100,0%	100,0%

22. DATA PENUNJANG MENGENAI PENGARUH INFORMASI DARI LUAR

Mendapatkan Informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	75	75,0	75,0	75,0
Tidak	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

23. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN INFORMASI DARI LUAR

Mendapatkan Informasi * Gap Crosstabulation

			Gap	
			Tidak Puas	Total
Mendapatkan Informasi	Ya	Count	75	75
		% of Total	75,0%	75,0%
	Tidak	Count	25	25
		% of Total	25,0%	25,0%
Total		Count	100	100
		% of Total	100,0%	100,0%

24. DATA PENUNJANG MENGENAI PENGALAMAN YG TDK MENYENANGKAN

Pengalaman yang tidak Menyenangkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BANGKU KURANG DOKTER TIDAK ADA DI TEMPAT	19	19,0	19,0	19,0
	OBAT TIDAK ADA RUANG TUNGGU YANG KOTOR	12	12,0	12,0	31,0
	TDK PERNAH TERLALU LAMA MENUNGGU DOKTER TOILET KOTOR DAN BAU	11	11,0	11,0	42,0
		11	11,0	11,0	53,0
		21	21,0	21,0	74,0
		7	7,0	7,0	81,0
		19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

25. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN PENGALAMAN TDK MENYENANGKAN

Pengalaman yang tidak Menyenangkan * Gap Crosstabulation

			Gap	
			Tidak Puas	Total
Pengalaman yang tidak Menyenangkan	BANGKU KURANG	Count	19	19
		% of Total	19,0%	19,0%
	DOKTER TIDAK ADA DI TEMPAT	Count	12	12
		% of Total	12,0%	12,0%
	OBAT TIDAK ADA	Count	11	11
		% of Total	11,0%	11,0%
	RUANG TUNGGU YANG KOTOR	Count	11	11
		% of Total	11,0%	11,0%
	TDK PERNAH	Count	21	21
		% of Total	21,0%	21,0%
	TERLALU LAMA MENUNGGU DOKTER	Count	7	7
		% of Total	7,0%	7,0%
	TOILET KOTOR DAN BAU	Count	19	19
		% of Total	19,0%	19,0%
Total		Count	100	100
		% of Total	100,0%	100,0%

26. DATA PENUNJANG MENGENAI HARAPAN BAGI RS DIMASA YAD

Harapan Konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	13	13,0	13,0	13,0
	Perbaikan	87	87,0	87,0	100,0
	Meningkat				
	Total	100	100,0	100,0	

27. TABULASI SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN

Harapan Konsumen * Gap Crosstabulation

			Gap	
			Tidak Puas	Total
Harapan Konsumen	Tidak Ada Perbaikan	Count	13	13
		% of Total	13,0%	13,0%
	Meningkat	Count	87	87
		% of Total	87,0%	87,0%
Total	Count	100	100	
	% of Total	100,0%	100,0%	

28. DERAJAT KEPENTINGAN BAGI PENGGUNA JASA RS

Dimensi	Rata-Rata
Tangible	39.55
Reliability	20.65
Responsiveness	21.05
Assurance	18.75
Empathy	23.70

29. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	67	67,0	67,0	67,0
Wanita	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

30. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	6	6,0	6,0	6,0
PNS	57	57,0	57,0	63,0
Peg. Swasta	17	17,0	17,0	80,0
Wiraswasta	12	12,0	12,0	92,0
Buruh	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

31. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	13	13,0	13,0	13,0
SMP	18	18,0	18,0	31,0
SMU	19	19,0	19,0	50,0
D3	18	18,0	18,0	68,0
S1	30	30,0	30,0	98,0
S2	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

32. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN PENGHASILAN

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 500 Ribu	6	6,0	6,0	6,0
	500 - 1 Juta	37	37,0	37,0	43,0
	1 - 1,5 Juta	20	20,0	20,0	63,0
	1,5 - 2 Juta	17	17,0	17,0	80,0
	> 2 Juta	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

33. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Optimal	35	35,0	35,0	35,0
	Kurang Optimal	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

34. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN REPUTASI RS

Reputasi RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	88	88,0	88,0	88,0
	Kurang Baik	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

35. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN BIAYA

Biaya RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	30	30,0	30,0	30,0
	Sedang	57	57,0	57,0	87,0
	Mahal	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

36. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN RS MENERIMA KRITIK SARAN

RS Menerima Kritik dan Saran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	78	78,0	78,0	78,0
Tidak	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

37. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN HARAPAN PASIEN

Harapan PASIEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada Perbaikan	13	13,0	13,0	13,0
Meningkat	87	87,0	87,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

38. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN BIAYA SEPADAN

Biaya Sepadan Dengan yang Diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sepadan	86	86,0	86,0	86,0
Tidak Sepadan	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

39. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN MENDAPATKAN INFORMASI

Mendapatkan Informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	75	75,0	75,0	75,0
Tidak	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

40. GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN PENGALAMAN YG TIDAK MENYENANGKAN

Pengalaman yang tidak Menyenangkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BANGKU	19	19,0	19,0	19,0
	KURANG DOKTER TIDAK ADA DI TEMPAT	12	12,0	12,0	31,0
	OBAT TIDAK ADA RUANG TUNGGU YANG KOTOR	11	11,0	11,0	42,0
	TDK PERNAH TERLALU LAMA MENUNGGU DOKTER	11	11,0	11,0	53,0
	TOILET KOTOR DAN BAU	21	21,0	21,0	74,0
	Total	7	7,0	7,0	81,0
		19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

41. DATA ANALISI KESENJANGAN DIMENSI DARI KEPUASAN PENGGUNA JASA

A. DIMENSI TANGIBLE

Kebersihan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	55	55.0	55.0	55.0
	Netral	44	44.0	44.0	99.0
	Puas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	50	50.0	50.0	50.0
	Netral	40	40.0	40.0	90.0
	Puas	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penampilan Paramedis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	50	50.0	50.0	50.0
	Netral	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

B. DIMENSI RELIABILITY

Ketepatan waktu pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	41	41.0	41.0	41.0
	Netral	55	55.0	55.0	96.0
	Puas	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kesungguhan membantu masalah pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	53	53.0	53.0	53.0
	Netral	42	42.0	42.0	95.0
	Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	50	50.0	50.0	50.0
	Netral	45	45.0	45.0	95.0
	Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

C. DIMENSI RESPONSIVENESS

Keinginan paramedis dalam membantu pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	37	37.0	37.0	37.0
	Netral	48	48.0	48.0	85.0
	Puas	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

memberikan pelayanan yang cekatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	59	59.0	59.0	59.0
	Netral	38	38.0	38.0	97.0
	Puas	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Adanya kejelasan informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	48	48.0	48.0	48.0
	Netral	44	44.0	44.0	92.0
	Puas	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

D. DIMENSI ASSURANCE

Perilaku Paramedis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	47	47.0	47.0	47.0
	Netral	45	45.0	45.0	92.0
	Puas	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pasien Merasa Aman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	70	70.0	70.0	70.0
	Netral	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Paramedis selalu sopan dan ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	48	48.0	48.0	48.0
	Netral	46	46.0	46.0	94.0
	Puas	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Paramedis memiliki pengetahuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	55	55.0	55.0	55.0
	Netral	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

E. DIMENSI EMPATHY

Perhatian Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	55	55.0	55.0	55.0
	Netral	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Mendapat Tempat Dihati Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	66	66.0	66.0	66.0
	Netral	32	32.0	32.0	98.0
	Puas	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Memahami Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

42. DATA ANALISI KESENJANGAN ITEM DARI KEPUASAN PENGGUNA JASA

A. DIMENSI TANGIBLE

t1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	44	44,0	44,0	44,0
Netral	48	48,0	48,0	92,0
Puas	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

t2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	57	57,0	57,0	57,0
Netral	43	43,0	43,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

t3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	51	51,0	51,0	51,0
Netral	45	45,0	45,0	96,0
Puas	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

t4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	49	49,0	49,0	49,0
Netral	42	42,0	42,0	91,0
Puas	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

t5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	55	55,0	55,0	55,0
	Netral	44	44,0	44,0	99,0
	Puas	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

t6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	53	53,0	53,0	53,0
	Netral	46	46,0	46,0	99,0
	Puas	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

t7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

t8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

t9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	100	100,0	100,0	100,0

t10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	50	50,0	50,0	50,0
	Netral	40	40,0	40,0	90,0
	Puas	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

t11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	61	61,0	61,0	61,0
	Netral	37	37,0	37,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

B. DIMENSI RELIABILITY

r1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	68	68,0	68,0	68,0
	Netral	29	29,0	29,0	97,0
	Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

r2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	41	41,0	41,0	41,0
	Netral	55	55,0	55,0	96,0
	Puas	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

r3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	60	60,0	60,0	60,0
	Netral	36	36,0	36,0	96,0
	Puas	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

r4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	53	53,0	53,0	53,0
	Netral	42	42,0	42,0	95,0
	Puas	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

r5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	50	50,0	50,0	50,0
	Netral	42	42,0	42,0	92,0
	Puas	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

r6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

C. DIMENSI RESPONSIVENESS

res1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	52	52,0	52,0	52,0
	Netral	42	42,0	42,0	94,0
	Puas	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	55	55,0	55,0	55,0
	Netral	42	42,0	42,0	97,0
	Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	37	37,0	37,0	37,0
	Netral	48	48,0	48,0	85,0
	Puas	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	57	57,0	57,0	57,0
	Netral	40	40,0	40,0	97,0
	Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	54	54,0	54,0	54,0
	Netral	45	45,0	45,0	99,0
	Puas	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	59	59,0	59,0	59,0
	Netral	38	38,0	38,0	97,0
	Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	63	63,0	63,0	63,0
	Netral	30	30,0	30,0	93,0
	Puas	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	46	46,0	46,0	46,0
	Netral	51	51,0	51,0	97,0
	Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	96	96,0	96,0	96,0
	Netral	2	2,0	2,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

D. DIMENSI ASSURANCE

a1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	44	44,0	44,0	44,0
	Netral	48	48,0	48,0	92,0
	Puas	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	47	47,0	47,0	47,0
	Netral	45	45,0	45,0	92,0
	Puas	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	54	54,0	54,0	54,0
	Netral	42	42,0	42,0	96,0
	Puas	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	65	65,0	65,0	65,0
	Netral	32	32,0	32,0	97,0
	Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	70	70,0	70,0	70,0
	Netral	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	50	50,0	50,0	50,0
	Netral	45	45,0	45,0	95,0
	Puas	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	55	55,0	55,0	55,0
	Netral	41	41,0	41,0	96,0
	Puas	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	48	48,0	48,0	48,0
	Netral	46	46,0	46,0	94,0
	Puas	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	49	49,0	49,0	49,0
	Netral	48	48,0	48,0	97,0
	Puas	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

a10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	98	98,0	98,0	98,0
	Netral	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

E. DIMENSI EMPATHY**e1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	60	60,0	60,0	60,0
	Netral	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

e2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	62	62,0	62,0	62,0
	Netral	36	36,0	36,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

e3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	66	66,0	66,0	66,0
	Netral	32	32,0	32,0	98,0
	Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

e4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	93	93,0	93,0	93,0
	Netral	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KUESIONER KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT

Kuesioner ini merupakan salah satu usaha dalam menjaring data untuk memenuhi tugas akhir di fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud melaksanakan *survey* tentang “Suatu penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien RS terhadap mutu pelayanan rawat jalan di RSUD dr Abdul Aziz Singkawang Kal-Bar “, karena itu peneliti sangat mengharapkan bantuan dari pasien rumah sakit untuk memberikan pendapatnya mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan RSUD dr Abdul Aziz selama ini.

Kuesioner ini terdiri atas dua bagian, yaitu pernyataan tentang identitas pribadi dari responden, pernyataan mengenai data penunjang, dan pernyataan mengenai harapan dan kenyataan. Responden diminta untuk memberikan data selengkap mungkin. Identitas dan pernyataan serta jawaban saudara akan dirahasiakan dan akan digunakan untuk keperluan penelitian.

Jawablah semua soal yang diberikan, tidak ada jawaban yang dianggap salah dan benar. Oleh karena itu jawablah sesuai apa yang saudara rasakan.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas perhatian dan kerjasamanya.

Peneliti

DATA PRIBADI

Saudara diminta untuk mengisi pernyataan berikut dengan cara memberi tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia atau mengisi Yang telah disediakan, yang sesuai dengan kondisi saudara.

1. Jenis kelamin

- a. laki-laki
- b. perempuan

2. Usia

- a) <20
- b) 20 – 30 tahun
- c) 30 – 40 tahun
- d) 40 – 50 tahun
- e) > 50 tahun

3. Pekerjaan

- a. Mahasiswa
- b. Pegawai Negeri
- c. Pegawai Swasta
- d. Wiraswasta
- e. lain-lain.....

4. Pendidikan Terakhir

- a. SD
- b. SMP
- c. SMU
- d. D3
- e. S1
- f. pasca Sarjana (S2 dan S3)

5. Penghasilan saudara dalam sebulan kira-kira

- a. < Rp 500.000
- b. Rp 500.000 – 1 juta
- c. 1 Juta – 1.5 Juta
- d. 1.5 juta – 2 juta
- e. >2 juta

6. Menurut saudara pelayanan di rumah sakit yang diberikan
- Sudah optimal
 - Belum optimal
7. Menurut saudara bagaimana reputasi rumah sakit saat ini...
- Baik
 - Kurang baik
8. Menurut saudara biaya rumah sakit yang diterima.....
- Mahal
 - Sedang
 - Murah
9. apakah pihak rumah sakit menerima kritik dan saran....
- Ya
 - Tidak
10. Apakah saudara mengharapkan pelayanan rumah sakit yang diberikan oleh pihak rumah sakit sepadan dengan biaya yang telah saudara bayarkan kepada pihak rumah sakit.....
- Ya
 - Tidak
11. Apakah informasi yang saudara dapatkan mengenai pelayanan RS dari pengguna jasa lain seperti teman, saudara, keluarga, dll akan mempengaruhi harapan saudara mengenai pelayanan RS
- ya
 - Tidak

12. Apakah saudara pernah merasakan pengalaman yang kurang memuaskan mengenai pelayanan RS yang diberikan, sebutkan

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

13. Bagaimana harapan saudara mengenai kualitas pelayanan RS dimasa yang akan datang.....

- a. Meningkatkan
- b. Tidak ada perbaikan

DATA PENUNJANG

Dibawah ini terdapat lima item yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit. Saudara diminta untuk memberikan penilaian pada setiap item, sesuai dengan apa yang saudara anggap penting. Urutkan kelima item tersebut sesuai dengan derajat kepentingannya mulai dari yang paling penting sampai yang saudara anggap kurang penting. Berikan point terbesar untuk item yang menurut saudara paling penting dan berikan point terendah untuk item yang menurut saudara kurang penting dalam pelayanan Ruma sakit. Sehingga jumlah point pada kelima item berjumlah 100.

PERTANYAAN

1. Penampilan fisik, peralatan, penampilan paramedic dan petugas rumah sakit serta sarana komunikasi yang dimiliki RS

.....Point
2. Kemampuan dari paramedic dan petugas rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

.....Point
3. kemauan dari paramedis dan petugas RS untuk membantu pasien dan menyediakan pelayanan yang cepat

.....Point
4. Pengetahuan, ramah, sifat dapat dipercaya dari paramedis dan petugas RS

.....Point
5. Kesiadaan dari para medis dan petugas RS untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepadapara pasien RS

.....Point

KUESIONER KEPUASAN PASIEN (HARAPAN)

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini saudara diminta untuk memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan apa yang saudara harapkan selama ini mengenai pelayanan di RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Contoh Pertanyaan :

No	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	RSUD dr AbdulAziz memberikan pelayanan yang baik				

Jika menurut saudara RSUD dr Abdul Aziz memberikan pelayanan yang sesuai harapan saudara, maka berilah tanda silang (X) pada kolom kenyataan SS

No	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	RSUD dr Abdul Aziz seharusnya memberikan pelayanan yang baik	X			

No	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	Ruang tunggu seharusnya bersih dan rapi				
2	Seharusnya tersedia WC yang bersih dan wangi				
3	Ruang pemeriksaan seharusnya bersih dan rapi				
4	Peralatan medis yang tersedia seharusnya bersih				
5	Ruang tunggu yang tersedia seharusnya memadai				
6	Seharusnya tersedianya tempat duduk yang cukup				
7	Untuk mengisi waktu menunggu giliran pemeriksaan pihak RS seharusnya menyediakan TV atau bacaan (koran dan majalah) di ruang tunggu				
8	Seharusnya tersedianya fasilitas Bank dan ATM di RSUD dr Abdul Aziz				
9	Seharusnya tersedianya fasilitas telepon umum atau wartel				
10	Seharusnya penampilan paramedis rapi dan bersih				
11	Seharusnya penampilan petugas RS rapi dan bersih				
12	Seharusnya pasien tidak menunggu lama untuk diperiksa				
13	Pasien seharusnya dilayani setelah menunggu kurang dari 10 menit				
14	Dokter seharusnya memeriksa secara seksama kondisi pasien				
15	Perawat seharusnya memeriksa secara seksama				

	kondisi pasien				
16	Paramedis dan petugas RS seharusnya dengan segera memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien				
17	Pelayanan yang diberikan oleh paramedis dan petugas RS seharusnya lebih cepat dari waktu yang dijanjikan				
18	Paramedis seharusnya mudah ditemui saat pasien memerlukan konsultasi				
19	Paramedis dan petugas RS seharusnya selalu ada untuk melayani pasien				
20	Paramedis dan petugas RS seharusnya selalu bersedia membantu				
21	Paramedis dan petugas RS seharusnya bersikap sigap dalam melayani pasien				
22	Paramedis dan petugas RS seharusnya tanggap terhadap masalah dan keluhan dari pasien				
23	Paramedis dan petugas RS seharusnya memberikan pelayanan yang cepat				
24	Pasien seharusnya mendapatkan penjelasan mengenai penyakit yang diderita				
25	Seharusnya ada penjelasan mengenai makanan yang dianjurkan dan dilarang untuk pasien				
26	Seharusnya ada penjelasan mengenai kegiatan yang dianjurkan dan dilarang untuk pasien				

27	Paramedis dan petugas RS seharusnya teliti dalam dalam memeriksa pasien				
28	Penampilan paramedis dan petugas RS seharusnya menimbulkan rasa percaya dan aman pada pasien				
29	Paramedis dan petugas RS seharusnya memberikan dukungan moril kepada pasien saat memeriksa				
30	Seharusnya ada ruangan khusus tempat untuk pemeriksaan				
31	Seharusnya tidak ada pasien lain pada saat pemeriksaan				
32	Paramedis dan petugas seharusnya menyapa dengan ramah pasien				
33	Paramedis dan petugas RS seharusnya melayani dengan sopan				
34	Paramedis seharusnya memeriksa dengan sabar				
35	Paramedis dan petugas RS seharusnya mampu memberikan jawaban yang tepat dari pertanyaan yang diberikan oleh pasien mengenai penyakit				
36	Paramedis dan petugas RS seharusnya mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti				
37	Paramedis dan petugas RS seharusnya berusaha mengenal pasien sehingga pasien merasa diperhatikan				

38	Pelayanan yang diberikan RS seharusnya akan diingat oleh pasien				
39	Petugas seharusnya berperilaku baik dan menyenangkan				
40	Paramedis dan petugas RS seharusnya mengerti secara spesifik apa kebutuhan dari setiap pasien				

KUESIONER KEPUASAN PASIEN (KENYATAAN)

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini saudara diminta untuk memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan apa yang saudara rasakan selama ini mengenai pelayanan di RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Contoh Pertanyaan :

No	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	RSUD dr AbdulAziz memberikan pelayanan yang baik				

Jika menurut saudara RSUD dr Abdul Aziz memberikan pelayanan yang baik, maka berilah tanda silang (X) pada kolom kenyataan SS

No	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	RSUD dr AbdulAziz memberikan pelayanan yang baik	X			

No	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	Ruang tunggu bersih dan rapi				
2	Tersedianya WC yang bersih dan wangi				
3	Ruang pemeriksaan bersih dan rapi				
4	Peralatan medis yang tersedia bersih				
5	Ruang tunggu yang tersedia memadai				
6	Tersedianya tempat duduk yang cukup				
7	Untuk mengisi waktu menunggu giliran pemeriksaan pihak RS menyediakan TV atau bacaan (koran dan majalah) di ruang tunggu				
8	Tersedianya fasilitas Bank dan ATM di RSUD dr Abdul Aziz				
9	Tersedianya fasilitas telepon umum atau wartel				
10	Penampilan paramedis rapi dan bersih				
11	Penampilan petugas RS rapi dan bersih				
12	Pasien tidak menunggu lama untuk diperiksa				
13	Pasien dilayani setelah menunggu kurang dari 10 menit				
14	Dokter memeriksa secara seksama kondisi pasien				
15	Perawat memeriksa secara seksama kondisi pasien				
16	Paramedis dan petugas RS dengan segera memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien				
17	Pelayanan yang diberikan oleh paramedis dan petugas				

	RS lebih cepat dari waktu yang dijanjikan				
18	Paramedis mudah ditemui saat pasien memerlukan konsultasi				
19	Paramedis dan petugas RS selalu ada untuk melayani pasien				
20	Paramedis dan petugas RS selalu bersedia membantu				
21	Paramedis dan petugas RS bersikap sigap dalam melayani pasien				
22	Paramedis dan petugas RS tanggap terhadap masalah dan keluhan dari pasien				
23	Paramedis dan petugas RS memberikan pelayanan yang cepat				
24	Pasien mendapatkan penjelasan mengenai penyakit yang diderita				
25	Adanya penjelasan mengenai makanan yang dianjurkan dan dilarang untuk pasien				
26	Adanya penjelasan mengenai kegiatan yang dianjurkan dan dilarang untuk pasien				
27	Paramedis dan petugas RS teliti dalam memeriksa pasien				
28	Penampilan paramedis dan petugas RS menimbulkan rasa percaya dan aman pada pasien				
29	Paramedis dan petugas RS memberikan dukungan				

	moril kepada pasien saat memeriksa				
30	Ada ruangan khusus tempat untuk pemeriksaan				
31	Tidak ada pasien lain pada saat pemeriksaan				
32	Paramedis dan petugas menyapa dengan ramah pasien				
33	Paramedis dan petugas RS melayani dengan sopan				
34	Paramedis memeriksa dengan sabar				
35	Paramedis dan petugas RS mampu memberikan jawaban yang tepat dari pertanyaan yang diberikan oleh pasien mengenai penyakit				
36	Paramedis dan petugas RS mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti				
37	Paramedis dan petugas RS berusaha mengenal pasien sehingga pasien merasa diperhatikan				
38	Pelayanan yang diberikan RS akan diingat oleh pasien				
39	Petugas berperilaku baik dan menyenangkan				
40	Paramedis dan petugas RS mengerti secara spesifik apa kebutuhan dari setiap pasien				

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. KENYATAAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	125.1000	146.516	.422	.940
Q2	125.1500	149.503	.500	.940
Q3	125.0000	148.000	.417	.940
Q4	124.9500	148.366	.462	.940
Q5	125.5500	147.839	.447	.940
Q6	125.3500	144.871	.610	.938
Q7	126.0000	145.368	.525	.939
Q8	125.9500	146.366	.450	.940
Q9	125.9000	144.305	.463	.940
Q10	124.8500	144.661	.544	.939
Q11	125.0500	149.313	.424	.940
Q12	125.1000	147.253	.519	.939
Q13	125.6000	145.937	.569	.939
Q14	125.1000	145.779	.467	.940
Q15	125.4000	147.411	.477	.940
Q16	125.2000	146.484	.409	.941
Q17	125.1000	145.253	.500	.940
Q18	125.2000	150.905	.412	.940
Q19	124.8500	144.239	.784	.937
Q20	124.8000	145.326	.689	.938
Q21	124.9000	146.621	.595	.939
Q22	125.1000	148.832	.511	.939
Q23	124.7500	144.618	.752	.938
Q24	124.8500	146.871	.565	.939
Q25	124.8500	146.766	.573	.939
Q26	124.9500	148.576	.444	.940
Q27	125.0000	146.947	.609	.939
Q28	125.0000	145.684	.723	.938
Q29	124.9000	145.253	.711	.938
Q30	125.0000	142.737	.619	.938
Q31	124.8500	143.924	.811	.937
Q32	124.7000	146.326	.620	.939
Q33	125.0000	148.211	.401	.940

Q34	125.0500	145.418	.474	.940
Q35	124.8500	148.134	.460	.940
Q36	124.9500	148.261	.471	.940
Q37	124.7000	148.853	.409	.940
Q38	124.7500	148.408	.438	.940
Q39	124.8500	147.503	.512	.939
Q40	125.5000	147.526	.415	.940

2. HARAPAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	143.0000	136.947	.881	.962
Q2	143.2000	139.432	.548	.963
Q3	143.2500	140.724	.437	.964
Q4	143.1000	138.095	.693	.962
Q5	143.1000	137.674	.731	.962
Q6	143.1000	137.674	.731	.962
Q7	142.9500	138.155	.827	.962
Q8	143.0500	137.839	.747	.962
Q9	143.0000	137.474	.829	.962
Q10	143.1500	138.661	.624	.963
Q11	143.1000	138.095	.693	.962
Q12	143.0500	137.524	.776	.962
Q13	142.9500	137.839	.861	.962
Q14	143.0500	138.787	.659	.963
Q15	143.1000	139.358	.580	.963
Q16	143.1000	139.358	.580	.963
Q17	143.0500	138.787	.659	.963
Q18	143.1500	140.134	.497	.963
Q19	143.0500	138.787	.659	.963
Q20	143.2000	139.221	.566	.963
Q21	143.0000	141.158	.469	.963
Q22	143.0000	139.895	.591	.963
Q23	143.0000	138.526	.725	.962
Q24	143.4000	140.779	.455	.964
Q25	143.0500	137.734	.756	.962
Q26	143.1500	139.187	.579	.963

Q27	143.0000	141.474	.438	.964
Q28	143.4000	139.937	.529	.963
Q29	142.9500	141.418	.483	.963
Q30	143.0000	141.789	.408	.964
Q31	143.0000	141.789	.408	.964
Q32	143.2500	140.724	.437	.964
Q33	143.0000	136.947	.881	.962
Q34	143.1000	138.095	.693	.962
Q35	143.1500	138.661	.624	.963
Q36	143.0000	138.421	.735	.962
Q37	143.1000	138.200	.683	.962
Q38	143.0000	141.263	.459	.963
Q39	143.0500	140.576	.494	.963
Q40	142.9500	141.208	.505	.963