

**KUISIONER PERSEPSI TENTANG MUTU PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERPADU A DI RUMAH SAKIT UMUM  
PUSAT HAJI ADAM MALIK MEDAN TAHUN 2005**

---

No Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki                      b. Perempuan

Pendidikan terakhir : a. SD          b. SLTP          c. SLTA          d. Perguruan  
tinggi/Akademi

Pekerjaan : a. PNS/ABRI/Pensiunan                      b. Karyawan

c. wiraswasta                                      d. dll, sebutkan.....

**I. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rawat Inap**

**Pelayanan Dokter**

1. Bagaimana perhatian dokter sewaktu anda mengutarakan keluhan yang dirasakan.

a. sangat baik          b. Baik          c. Tidak baik

2. Bagaimana dokter saat memberikan penjelasan tentang tujuan dari pemeriksaan/tindakan-tindakan yang akan dilakukan.

a. Sangat Baik          b. Baik          c. Tidak Baik

3. Bagaimana keramahan dan sikap dokter pada saat memberikan pelayanan.

a. Sangat Baik          b. Baik          c. Tidak Baik

4. Bagaimana kesigapan dokter dalam memberikan bantuan/penanganan pasien

a. Sangat Baik          b. Baik          c. Tidak Baik

### **b. Pelayanan Perawat**

1. Bagaimana perhatian perawat sewaktu anda mengutarakan keluhan penyakit yang diderita.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
2. Bagaimana keramahan dan kesopanan perawat dalam memberikan pelayanan.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
3. Bagaimana kesigapan perawat menanggapi keluhan anda  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
4. Bagaimana keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan (seperti : pemasangan infus, pemberian suntikan, dll).  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik

### **c. Pelayanan administrasi**

1. Bagaimana keramahan pelayanan petugas administrasi saat pendaftaran.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
2. Bagaimana kejelasan informasi tentang prosedur/peraturan rawat inap yang disampaikan petugas.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
3. Bagaimana kecepatan dan kemudahan proses pendaftaran.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
4. Bagaimana kenyamanan di bagian penerimaan pasien.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik

#### **d. Sarana Penunjang Medis**

1. Bagaimana kelengkapan sarana atau alat pemeriksaan (penunjang medik) di rumah sakit ini.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
2. Bagaimana ketepatan (akurasi) hasil pemeriksaan laboratorium di rumah sakit ini.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
3. Bagaimana kecepatan hasil pemeriksaan sarana penunjang medis (seperti : laboratorium, rontgen, dll).  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
4. Bagaimana kenyamanan ruangan pemeriksaan sarana penunjang medik (seperti : laboratorium, rontgen, dll).  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik

#### **e. Lingkungan perawatan**

1. Bagaimana menurut anda kebersihan sarung bantal, seprey, selimut dan kebersihan ruang rawat inap.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
2. Bagaimana kebersihan dan kecukupan jumlah air di kamar mandi/wc.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
3. Bagaimana ventilasi dan penerangan diruang perawatan.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik
4. Bagaimana dengan ketenangan dan keamanan di ruang rawat inap.  
a. Sangat Baik      b. Baik      c. Tidak Baik

## **II. Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rawat Inap**

### **a. Pelayanan Dokter**

1. Apakah Bapak/Ibu puas dengan perhatian dokter sewaktu anda mengutarakan keluhan yang dirasakan?  
a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas
2. Apakah Bapak/Ibu puas dengan penjelasan tujuan dari pemeriksaan/tindakan-tindakan yang dilakukan oleh dokter?  
a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas
3. Apakah Bapak/Ibu puas dengan keramahan dan sikap dokter pada saat memberikan pelayanan?  
a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas
4. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kesigapan dokter dalam memberikan bantuan/penanganan pasien?  
a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas

### **b. Pelayanan Perawat**

1. Apakah Bapak/Ibu puas dengan perhatian perawat sewaktu anda mengutarakan keluhan penyakit yang diderita?  
a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas
2. Apakah Bapak/Ibu puas dengan keramahan dan kesopanan perawat dalam memberikan pelayanan?  
a. Sangat Puas      b. Puas      c. Sangat Puas

3. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kesigapan perawat menanggapi keluhan anda?

- a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak puas

4. Apakah Bapak/Ibu puas dengan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan (seperti memasang infus, pemberian sutikan, dll)?

- a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas

**c. Pelayanan Administrasi**

1. Apakah Bapak/Ibu puas dengan keramahan pelayanan petugas administrasi saat pendaftaran?

- a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas

2. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kejelasan informasi tentang prosedur/peraturan rawat inap yang disampaikan petugas?

- a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas

3. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kecepatan dan kemudahan proses pendaftaran?

- a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas

4. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kenyamanan di bagian penerimaan pasien?

- a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas

**d. Sarana Penunjang Medis**

1. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kelengkapan sarana penunjang medis atau alat pemeriksaan di rumah sakit ini?

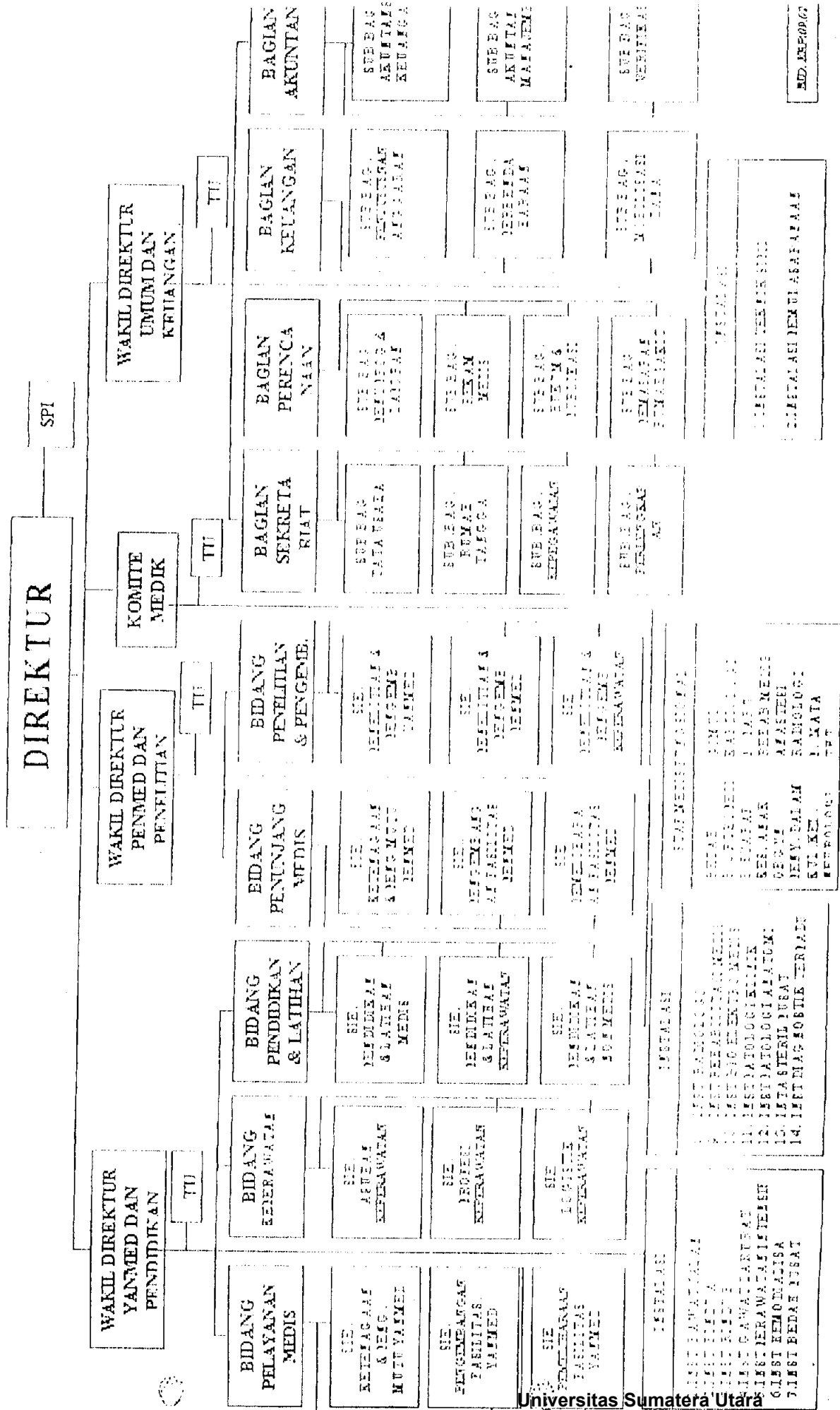
- a. Sangat Puas      b. Puas      c. Tidak Puas

2. Apakah Bapak/Ibu puas dengan ketepatan (akurasi) hasil pemeriksaan sarana penunjang medis (sep : lab, rontgen, usg, dll) di rumah sakit ini?
  - a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Tidak Puas
3. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kecepatan hasil pemeriksaan (sep : lab, rontgen, dll) di rumah sakit ini?
  - a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Tidak Puas
4. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kenyamanan ruangan pemeriksaan sarana penunjang medis (sep : lab, rontgen, dll) di rumah sakit ini?
  - a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Tidak Puas

**c. Perawatan Lingkungan**

1. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kebersihan sarung bantal, spreng, kasur dan selimut dan kebersihan ruang rawat inap?
  - a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Tidak Puas
2. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kebersihan dan kecukupan jumlah air di kamar mandi/we?
  - a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Tidak Puas
3. Apakah Bapak/Ibu puas dengan ventilasi dan penerangan di ruang perawatan?
  - a. Sangat Puas
  - B. Puas
  - c. Tidak Puas
4. Apakah Bapak/Ibu puas dengan ketenangan dan keamanan di ruang rawat inap?
  - a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Tidak Puas

# STRUKTUR ORGANISASIRSUP. H. ADAM MALIK MEDAN





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Kantor : Jalan Universitas No. 21 Telp. (061) 8213221, 8214033, 8214210, 8211212  
8211414, 8211416, 8213427, 8213211 Pes. 367 Fax. (061) 8213221  
**MEDAN - 20155**

Nomor : 2225 /J05.1.18/PP/2005  
Lampiran :-  
Hal : Permohonan Izin Peninjauan  
Riset / Wawancara / on The Job  
Training di Propinsi Sumatera Utara

18 JUNI 2005

Yth.

1. Direktur RS. Haji Adam Malik Medan
2. Kepala Bagian Penelitian dan Pengembangan RS. Haji Adam Malik Medan

Dengan hormat, bersama ini datang menghadap Saudara, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat USU Medan :

Nama : NANI ANDRIANI  
NIM : 011000241  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat Tanggal Lahir : P. Siantar / 17 Juni 1976  
Agama : Islam

Yang bermaksud akan mengadakan peninjauan / riset / on the job training di Prop. Sumatera Utara dalam rangka memenuhi kewajiban / tugas-tugas dalam melakukan / menyelesaikan studi pada Fakultas Kesehatan Masyarakat USU.

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuan Saudara agar dapat memberikan keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan-penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka menyusun skripsi / paper / laporan kertas kerja dengan judul :


**PENGARUH PERSEPSI TENTANG MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERPADU A DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT HAJI ADAM MALIK MEDAN TAHUN 2005.**

Segala Bahan dan keterangan yang diperoleh akan di gunakan semata-mata demi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya setelah mahasiswa yang bersangkutan menyelesaikan peninjauan / riset / wawancara : on the job training di tempat ini, kami akan menyerahkan kepada Saudara 1 (satu) eks laporan / paper / skripsi yang dibuat mahasiswa kami.

Apabila hasil penelitian ini akan diterbitkan, maka kami terlebih dahulu meminta persetujuan Saudara.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik dari Saudara diucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
D e k a n,

  
Dr. Ria Masniari Lubis, MSi  
NIP. 131124053

Universitas Sumatera Utara

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing





DEPARTEMEN KESEHATAN R.I.  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN MEDIK  
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT  
H. ADAM MALIK



INDONESIA  
SEHAT  
2010

Telp. (061) 8360381 - 8360405 - 8360143  
8360341 - 8360051 Fax. 8360255

Jl. Bunga Lau No. 17  
Medan 20136

SURAT KETERANGAN

No. 112.03.03.12.2002

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Yusuf Pehulia Sitepu, Apt,MM  
NIP : 140 094 506  
Jabatan : Wadir Penunjang Medis dan Penelitian  
Alamat : Jl. Bunga Lau No. 17 Medan.

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa :

Nama : Chani Andriani  
Nim : 011060241  
Institusi : BKM - USU  
Judul : Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Terpadu A Di RSUP H. Adam Malik Medan Tahun 2005

Benar sudah selesai melaksanakan penelitian dilingkungan RSUP.H. Adam Malik Medan dan *sudah diseminarkan* serta telah mengikuti prosedur yang berlaku di Rumah Sakit.

Demikian surat keterangan ini dibuat sesuai dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 30 Desember 2005.

Wadir Penunjang Medis dan Penelitian  
RSUP H. Adam Malik Medan,  
Drs. Yusuf Pehulia Sitepu, Apt,MM  
Universitas Sumatera Utara  
No. 140 094 506,-



## Regression

### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan, Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, Pelayanan Administrasi, Sarana Penunjang Medis(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Kepuasan Pasien Pentang Mutu Pelayanan

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726(a)	.527	.473	.359

a Predictors: (Constant), Lingkungan, Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, Pelayanan Administrasi, Sarana Penunjang Medis

### ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.325	5	1.265	9.808	.000(a)
	Residual	5.675	44	.129		
	Total	12.000	49			

a Predictors: (Constant), Lingkungan, Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, Pelayanan Administrasi, Sarana Penunjang Medis

b Dependent Variable: Kepuasan Pasien Pentang Mutu Pelayanan

### Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.344	.231		1.492	.143
	Pelayanan Dokter	.383	.112	.456	3.418	.001
	Pelayanan Perawat	-.035	.107	-.045	-.327	.745
	Pelayanan Administrasi	.283	.126	.315	2.253	.029
	Sarana Penunjang Medis	.009	.121	.012	.073	.942
	Lingkungan	.081	.107	.126	.759	.452

a Dependent Variable: Kepuasan Pasien Pentang Mutu Pelayanan