

## KUESIONER PENELITIAN

Bapak/ Ibu/ Sdr/i yang terhormat,

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu / Saudara/i untuk membantu dalam pengisian dan kelengkapan jawaban kuesioner yang telah disiapkan. Penelitian ini berjudul: “ Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap kepuasan Pasien Pasca Lasik di Sumatera Eye Center”. Penelitian ini berguna dalam penyelesaian tesis saya. Atas perhatian Bapak/Ibu/Sdr/i, saya ucapkan terima kasih.

Biodata:

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :
5. Pendidikan :

### **Petunjuk Pengisian**

- A. Pilihlah jawaban yang paling tepat berdasarkan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/i ketahui tentang Mutu pelayanan Kesehatan pasien pasca Lasik di Sumatera Eye Center.**

**Keterangan:**

**B = Baik**

**S = Sedang**

**TB = Tidak Baik**

Berilah tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang disediakan

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN		
		B	S	TB
<b>I</b>	<b>BUKTI FISIK</b>			
1	Bagaimana dengan keadaan halaman ?			
2	Bagaimana dengan keadaan gedung ?			
3	Apakah tersedia halaman parkir yang cukup?			
4	Bagaimana dengan keadaan kebersihan toilet?			
5	Bagaimana dengan keadaan sarana untuk beribadah (sholat)?			
6	Bagaimana dengan keadaan lift dan tangga, apakah berfungsi dengan baik?			
7	Bagaimana dengan keadaan ruang tunggu?			
8	Bagaimana dengan tersedianya aneka kacamata di optik ini?			
9	Bagaimana dengan tersedianya obat mata di apotik ini?			
10	Bagaimana keadaan peralatan kedokteran untuk pemeriksaan mata?			
11	Bagaimana dengan media informasi yang ada?			
12	Bagaimana dengan penampilan dokter ?			
13	Bagaimana dengan penampilan perawat ?			
<b>II</b>	<b>Kehandalan</b>	<b>B</b>	<b>S</b>	<b>TB</b>
1	Bagaimana pemeriksaan awal untuk ketajaman penglihatan yang dilakukan untuk setiap pasien?			
2	Bagaimana dengan kesiapan dan keterampilan dokter dalam pemeriksaan?			
3	Bagaimana dengan keterampilan petugas untuk melakukan pemeriksaan dengan menggunakan alat?			
4	Bagaimana penjelasan yang diberikan Dokter dalam memberikan pelayanan?			
5	Bagaimana penjelasan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan?			
6	Bagaimana penjelasan yang diberikan sebelum dilakukan tindakan lasik?			
7	Bagaimana ketepatan waktu dokter datang dalam melakukan pelayanan?			
8	Bagaimana kesiapan perawat dalam melayani pasien setiap saat?			
9	Bagaimana kecepatan petugas administrasi dalam melayani pasien?			
10	Bagaimana perhatian dokter pada pelaksanaan sebelum			

	dan sesudah tindakan lasik?			
<b>III</b>	<b>Daya Tanggap</b>	<b>B</b>	<b>S</b>	<b>TB</b>
1	Bagaimana sambutan petugas dalam pendaftaran dan penerimaan pasien?			
2	Bagaimana kesigapan dan ketepatan petugas dalam pemeriksaan dengan menggunakan alat-alat?			
3	Bagaimana perhatian dokter dalam memberikan penjelasan ?			
4	Bagaimana perhatian perawat dalam memberikan penjelasan ?			
5	Bagaimana perhatian perawat dalam menanggapi keluhan anda?			
6	Bagaimana perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien yang diperlukan?			
<b>IV</b>	<b>Jaminan</b>	<b>B</b>	<b>S</b>	<b>TB</b>
1	Bagaimana dengan keberadaan dokter ketika dibutuhkan?			
2	Bagaimana dengan keterampilan dan kesigapan perawat dalam melayani pasien?			
3	Bagaimana dengan kesigapan, keterampilan dan keberadaan petugas administrasi ?			
4	Bagaimana sikap, perilaku dan tindakan dokter dalam menimbulkan rasa aman?			
5	Bagaimana dengan terjaminnya keadaan anda dan informasi tentang anda ?			
<b>V</b>	<b>Empati</b>	<b>B</b>	<b>S</b>	<b>TB</b>
1	Bagaimana dengan kesediaan waktu dan perhatian yang diluangkan dokter untuk konsultasi?			
2	Bagaimana dengan kesediaan waktu dan perhatian yang diluangkan petugas untuk konsultasi?			

**B. Pilihlah jawaban yang paling tepat berdasarkan kepuasan Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien pasca Operasi Lasik di Sumatera Eye Center.**

**Keterangan:**

**P = Puas**

**KP = Kurang Puas**

**TP = Tidak Puas**

<b>NO</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>
<b>I</b>	<b>Kepuasan terhadap Bukti Fisik</b>			
1	Apakah anda puas dengan kebersihan dan kerapian gedung dan halaman?			
2	Apakah anda puas dengan kondisi lapangan parkir yang ada?			
3	Apakah anda puas dengan fasilitas umum (toilet, mushola, lift) yang disediakan?			
4	Apakah anda puas dengan ruang tunggu yang tersedia?			
5	Apakah anda puas dengan kelengkapan fasilitas alat-alat pemeriksaan?			
6	Apakah anda puas dengan kelengkapan peralatan di ruang bedah?			
7	Puaskah anda dengan tersedianya media informasi yang ada?			
8	Puaskah anda dengan penampilan dokter?			
9	Puaskah anda dengan penampilan petugas?			
<b>II</b>	<b>Kepuasan terhadap Kehandalan</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>
1	Puaskah anda dengan keterampilan perawat dalam melakukan pemeriksaan?			
2	Puaskah anda dengan penjelasan yang diberikan dokter?			
3	Apakah anda puas dengan penjelasan yang diberikan perawat?			
4	Apakah anda puas dengan penjelasan yang diberikan petugas berkaitan dengan tindakan lasik?			
<b>III</b>	<b>Kepuasan terhadap daya tanggap</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>
1	Apakah anda puas dengan sambutan dan penerimaan bagian pendaftaran?			
2	Apakah anda puas dengan kesigapan petugas dalam melakukan pemeriksaan awal ketajaman penglihatan?			
3	Apakah anda puas dengan kesigapan petugas dalam pemeriksaan lanjutan dengan alat-alat?			
4	Apakah anda puas dengan penjelasan yang diberikan dokter tentang Lasik?			
5	Apakah anda puas dengan kesigapan Perawat dalam menangani keluhan dan kebutuhan pasien?			
<b>IV</b>	<b>Kepuasan Terhadap Jaminan</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>
1	Apakah anda puas dengan kemampuan dokter dalam melakukan tindakan operasi Lasik?			

2	Apakah anda puas dengan keterampilan dan kemampuan perawat dalam melayani anda?			
3	Apakah anda puas dengan kemampuan dokter dalam memberikan rasa aman dan nyaman?			
4	Apakah anda puas dengan kerahasiaan anda ?			
<b>V</b>	<b>Kepuasan Terhadap Empati</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>
1	Puaskah anda dengan perilaku petugas dalam merespon keluhan anda ?			
2	Puaskah anda dengan waktu yang diberikan ketika keluarga anda ingin konsultasi?			

## Lampiran Output Analisis Univariat

### Frequencies Frequency Table

#### Bukti Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	7	12.3	12.3	12.3
	Sedang	25	43.9	43.9	56.1
	Baik	25	43.9	43.9	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

#### Kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	6	10.5	10.5	10.5
	Sedang	24	42.1	42.1	52.6
	Baik	27	47.4	47.4	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

#### Daya Tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	12	21.1	21.1	21.1
	Sedang	21	36.8	36.8	57.9
	Baik	24	42.1	42.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

#### Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	3.5	3.5	3.5
	Sedang	27	47.4	47.4	50.9
	Baik	28	49.1	49.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

### Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	19	33.3	33.3	33.3
	Sedang	25	43.9	43.9	77.2
	Baik	13	22.8	22.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

### KEPUASAN PASIEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	12	21.1	21.1	21.1
	Puas	45	78.9	78.9	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

### Bukti Fisik (Kepuasan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	11	19.3	19.3	19.3
	Sedang	34	59.6	59.6	78.9
	Baik	12	21.1	21.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

### Kehandalan (Kepuasan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	14	24.6	24.6	24.6
	Sedang	30	52.6	52.6	77.2
	Baik	13	22.8	22.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

### Daya Tanggap (Kepuasan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	16	28.1	28.1	28.1
	Sedang	28	49.1	49.1	77.2
	Baik	13	22.8	22.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

### Jaminan (Kepuasan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	23	40.4	40.4	40.4
	Sedang	21	36.8	36.8	77.2
	Baik	13	22.8	22.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

### Empati (Kepuasan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	20	35.1	35.1	35.1
	Sedang	31	54.4	54.4	89.5
	Baik	6	10.5	10.5	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

## Lampiran Output Analisis Bivariat Bukti Fisik \* Kepuasan Pasien Correlations

### Correlations

		TOTAL KEPUASAN PASIEN	Total Bukti Fisik
TOTAL KEPUASAN PASIEN	Pearson Correlation	1	.472**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	57	57
Total Bukti Fisik	Pearson Correlation	.472**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	57	57

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations



### Correlations

		TOTAL KEPUASAN PASIEN	Total Kehandalan
TOTAL KEPUASAN PASIEN	Pearson Correlation	1	.484**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	57	57
Total Kehandalan	Pearson Correlation	.484**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	57	57

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

#### Correlations

		TOTAL KEPUASAN PASIEN	Total Daya Tanggap
TOTAL KEPUASAN PASIEN	Pearson Correlation	1	.497**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	57	57
Total Daya Tanggap	Pearson Correlation	.497**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	57	57

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

#### Correlations

		TOTAL KEPUASAN PASIEN	Total Jaminan
TOTAL KEPUASAN PASIEN	Pearson Correlation	1	.157
	Sig. (2-tailed)	.	.244
	N	57	57
Total Jaminan	Pearson Correlation	.157	1
	Sig. (2-tailed)	.244	.
	N	57	57

### Correlations

### Correlations

		TOTAL KEPUASAN PASIEN	Total Empati
TOTAL KEPUASAN PASIEN	Pearson Correlation	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	57	57
Total Empati	Pearson Correlation	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	57	57

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran Output Analisis Multivariat Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total Empati, Total Jaminan, Total Daya Tanggap, Total Bukti Fisik, Total Kehandalan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: TOTAL KEPUASAN PASIEN

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 <sup>a</sup>	.731	.705	6.947

a. Predictors: (Constant), Total Empati, Total Jaminan, Total Daya Tanggap, Total Bukti Fisik, Total Kehandalan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6687.929	5	1337.586	27.713	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2461.579	51	48.266		
	Total	9149.509	56			

a. Predictors: (Constant), Total Empati, Total Jaminan, Total Daya Tanggap, Total Bukti Fisik, Total Kehandalan

b. Dependent Variable: TOTAL KEPUASAN PASIEN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.037	3.729		-.814	.419
	Total Bukti Fisik	.483	.150	.260	3.221	.002
	Total Kehandalan	.550	.198	.240	2.770	.008
	Total Daya Tanggap	.867	.271	.257	3.201	.002
	Total Jaminan	-.623	.299	-.168	-2.084	.042
	Total Empati	4.803	.851	.511	5.647	.000

a. Dependent Variable: TOTAL KEPUASAN PASIEN