BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Melihat dari hasil analisis regresi linier berganda dengan uji koefisien regresi secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa hanya satu variabel independen pada penelitian ini secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu variabel pelayanan perawat (X_3) dengan nilai sig 0,045 pada taraf 5% nilai sig 0,045 < 0,05.
2. Variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan makanan, sarana medis dan obat-obatan, kondisi fisik RS secara umum, kondisi ruang perawatan dan pelayanan administrasi dengan nilai signifikansi semua > 0,05.
3. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan variabel pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan, sarana medis dan obat-obatan, kondisi fisik RS secara umum, kondisi ruang perawatan dan sistem administrasi memperoleh nilai F = 12,750 dengan tingkat signifikansi (p-value) = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, yang berarti model penelitian ini adalah layak.
4. Berdasarkan nilai koefisien determinasi pada regresi linier berganda (R^2) = 0,372 menunjukkan secara efektif 37,2 % kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo ditentukan oleh variabel tersebut,

sedangkan 62,8 % ditentukan oleh faktor-faktor lain yang belum diketahui karena tidak dilakukan penelitian lebih lanjut tentang hal itu.

5.2 Keterbatasan penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti masih banyak keterbatasan, antara lain :

1. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan, karena hanya dibatasi pada menganalisis kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo berdasarkan beberapa aspek atau variabel.
2. Obyek penelitian adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo, dengan tingkat pendidikan yang bervariasi sehingga kemungkinan jawaban responden adalah bias, bisa terjadi karena kurangnya pemahaman responden terhadap pertanyaan kuisioner, khususnya bagi pasien dengan tingkat pendidikan rendah.
3. Alat ukur yang digunakan hanya kuisioner saja tanpa diikuti oleh observasi atau wawancara yang mendalam terhadap pelayanan yang diberikan petugas rumah sakit, sehingga pendekatan kurang bisa terangkat secara komprehensif.

5.3 Saran

Berdasaran analisis data dan kesimpulan, maka untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan rawat inap penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo
   a. Untuk pelayanan masuk rumah sakit secara teori seharusnya berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tetapi pada penelitian kali ini

hasil tidak berpengaruh dikarenakan ada pelayanan yang dinilai kurang oleh reponden. Supaya dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, rumah sakit Nirmala Suri sebaiknya meningkatkan fasilitas dengan menyediakan ruangan tunggu yang sedikit lebih luas lagi, pada bagian informasi supaya terlihat lebih nyaman lagi dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

b. Untuk pelayanan dokter, secara teori berpengaruh tetapi pada penlitian kali ini tidak berpengaruh disebabkan karena ada pelayanan yang dinilai kurang oleh pasien diharapkan supaya dokter-dokter di rumah sakit Nirmala Suri untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan cara seperti meningkatkan keteraturan kunjungan (*visite*) dan tingkat responsif (Shaluhiyah, 2006).
c. Untuk pelayanan makanan, supaya lebih ditingkatkan kembali kualitas makanannya dan disesuaikan dengan kebutuhan pasien
d. Untuk ketersediaan sarana medis dan obat-obatan, dengan mempertimbangkan anggaran yang ada rumah sakit Nirmala Suri dapat menambah alat-alat medis yang lebih canggih lagi.
e. Untuk kondisi fisik RS secara umum supaya lebih ditingkatkan dengan menambah halaman parkir yang lebih luas lagi dan menambahkan tanaman supaya lebih terlihat nyaman.
f. Untuk kondisi ruang perawatan, dengan sedikit meningkatkan kebersihan dengan mempertimbangkan anggaran belanja rumah sakit, misalnya merekrut tenaga kerja tambahan *(outsorching)* untuk

meningkatkan kebersihan lingkungan rumah sakit supaya pengunjung yang datang merasa nyaman dengan keadaan ruang perawatan di rumah sakit.

g. Untuk pelayanan administrasi, rumah sakit Nirmala Suri diharapkan dapat meningkatkan kualitas bagian administrasi lebih baik, dengan cara meningkatkan ketepatan dan kecepatan. Layanan informasi dibuat satu pintu dengan sistem informasi pada unit-unit lain.

h. Untuk pelayanan perawat supaya dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi, misalnya keterampilan perawat dan perilaku perawat.

i. Pihak rumah sakit hendaknya memberikan pelatihan – pelatihan, seminar – seminar ataupun studi lanjut tentang excellent service untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bagi petugas rumah sakit terutama perawat dan bagian *customer service*.

2. Bagi penulis selanjutnya

Bagi penulis selanjutnya yang tertarik pada penelitian ini yaitu analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhinya.

DAFTAR PUSTAKA

Anjaryani, W.D., 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.

Ariadi, Hilal. 2005. *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik Dan Mutu Pelayanan Dokter Di Instalasi Rawat Jalan Rsi Sunan Kudus Tahun 2005*. Tesis. Semarang: Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat.

Aziz, A., 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2012.* Padang: Universitas Andalas.

Bandu, Muh. Yunus. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Makassar : Universitas Hasanudin.

Hadjam, M.Noor, R., 2002. *Kecemasan Pasien Rawat Inap Ditinjau Dari Persepsi Tentang Layanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Anima, Indonesian Psychological Journal. Vol. 17. No. 2, 150-160. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Semarang : Universitas Diponegoro.

http://kedaiobatcocc.wordpress.com/2010/05/24/definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/

http://www.klikdokter.com/userfiles/image/ORG&TAKERLABKLIRS.pdf

Mimin, SE., Sulaeman., Fadli. 2013. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Delima Asih Sisma Medika Kara*wang. Vol.10 No. 03.

Nandi, S., Gaur., SS., Xu, Yingzi., Quazi, A., 2011. *Relational Impact of Service Provider's Interaction Behavior in Healthcare*. Emerald Group Publishing Limited. Vol. 21. No. 1.

Nuralita, A., 2002. *Kecemasan Pasien Rawat Inap Ditinjau Dari Persepsi Tentang Layanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Anima, Indonesian Psychological Journal. Vol. 17. No. 2, 150-160. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Rosjid, Harun., 2001. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo Dengan Metode Servqual*. Tesis. Jakarta : Program Pasca Sarjana, Perpustakaan Universitas Indonesia

Shaluhiyah, Z., Suryawati, C., dan Dharminto. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 09 : 177-184.

Utama, Agung., 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Vol. 1, No.2, Desember 2003.

Utama, Dr.Drs. Surya, MS. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit Referensi Pendukung Untuk Mahasiswa, Akademik, Pimpinan, Organisasi, Dan Praktisi Kesehatan*. Universitas Sumatera Utara: Fakultas Kesehatan Masyarakat

Waluyo, G.E., 2010. *Pengaruh Pendidikan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Kota Madiun*. Tesis. Surakarta: Program Pasca Sarjana, Universitas Sebelas Maret.

Output Pelayanan Masuk Rumah Sakit (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,735	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	21,23	2,116	,478	,697
x1.2	21,27	1,926	,672	,634
x1.3	21,23	2,392	,264	,760
x1.4	21,33	2,230	,465	,700
x1.5	21,43	2,392	,469	,703
x1.6	21,33	2,161	,527	,682

Output Pelayanan Dokter (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,719	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	34,90	4,990	,493	,678
x2.2	34,87	4,947	,496	,677
x2.3	34,80	5,407	,250	,720
x2.4	34,87	4,809	,470	,680
x2.5	34,90	5,334	,317	,708
x2.6	34,80	5,062	,412	,691
x2.7	34,80	5,269	,314	,709
x2.8	34,90	5,059	,370	,700
x2.9	34,77	5,013	,429	,688

Output Pelayanan Perawat (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	34,47	6,189	,316	,793
x3.2	34,40	5,421	,649	,749
x3.3	34,47	6,257	,284	,797
x3.4	34,47	5,154	,708	,738
x3.5	34,43	6,116	,332	,792
x3.6	34,37	6,171	,282	,799
x3.7	34,43	5,151	,684	,741
x3.8	34,43	5,426	,670	,747
x3.9	34,40	5,903	,414	,781

Output Pelayanan Makanan (X4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	21,00	2,276	,531	,811
x4.2	20,93	2,064	,649	,785
x4.3	20,97	2,309	,468	,826
x4.4	21,07	2,133	,789	,757
x4.5	21,13	2,326	,785	,771
x4.6	21,07	2,478	,443	,826

Output Sarana Medis dan Obat-obatan (X5)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	25,37	3,826	,591	,863
x5.2	25,30	3,459	,768	,838
x5.3	25,33	4,092	,392	,890
x5.4	25,40	4,041	,489	,875
x5.5	25,47	3,775	,828	,838
x5.6	25,37	3,482	,835	,830
x5.7	25,37	3,620	,735	,844

Output Kondisi Fisik Rumah Sakit (X6)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x6.1	21,07	2,547	,479	,851
x6.2	21,13	2,257	,868	,776
x6.3	20,90	2,369	,504	,854
x6.4	21,20	2,786	,501	,844
x6.5	21,07	2,202	,785	,788
x6.6	21,13	2,395	,725	,804

Output Kondisi Ruang Perawatan (X7)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x7.1	12,40	,731	,532	,769
x7.2	12,47	,809	,578	,746
x7.3	12,43	,668	,765	,645
x7.4	12,40	,731	,532	,769

Output Pelayanan Administrasi (X8)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x8.1	17,27	2,409	,910	,845
x8.2	17,30	2,562	,809	,869
x8.3	17,23	2,461	,847	,859
x8.4	17,37	2,861	,638	,904
x8.5	17,37	2,930	,585	,914

Output Kepuasan Pasien (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,875	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	8,43	,599	,749	,845
Y2	8,53	,602	,863	,725
Y3	8,63	,792	,699	,882

Uji Auto Korelasi

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X8, X2, X1, X5, X3, X4, X7, X6[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

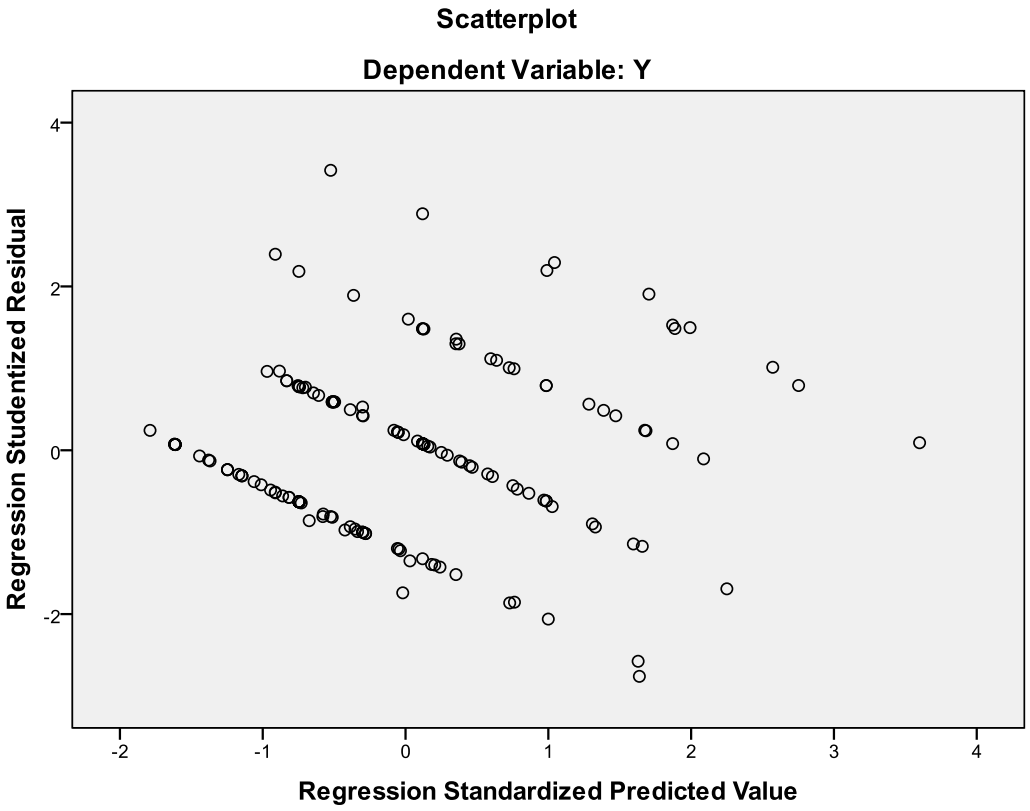
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,635[a]	,403	,372	,715	,403	12,750	8	151	,000	2,296

a. Predictors: (Constant), X8, X2, X1, X5, X3, X4, X7, X6

b. Dependent Variable: Y

Uji Heterokedastisitas



Uji Multikolinearitas

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X8, X2, X1, X5, X3, X4, X7, X6[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

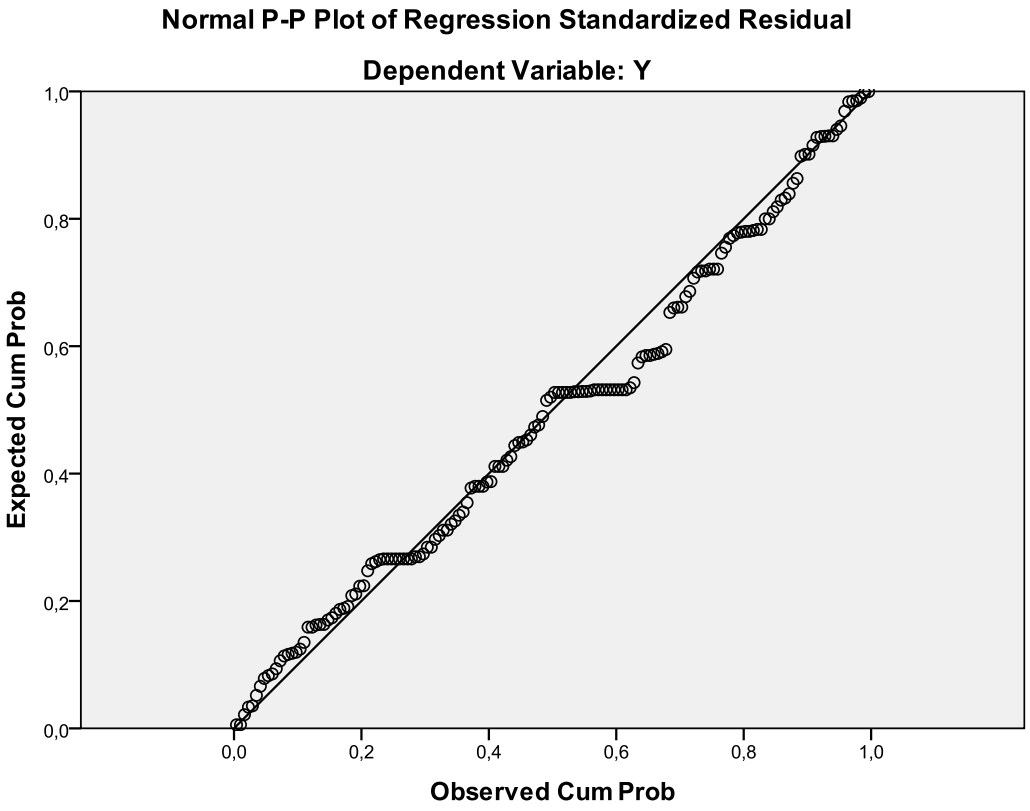
b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,377	1,914		-,720	,473					
	X1	,049	,060	,076	,817	,415	,480	,066	,051	,453	2,205
	X2	-,003	,041	-,006	-,067	,947	,395	-,005	-,004	,518	1,930
	X3	,134	,066	,187	2,020	,045	,525	,162	,127	,460	2,175
	X4	,128	,065	,188	1,967	,051	,538	,158	,124	,431	2,321
	X5	-,009	,055	-,016	-,171	,865	,466	-,014	-,011	,433	2,310
	X6	,149	,088	,229	1,691	,093	,582	,136	,106	,216	4,621
	X7	-,020	,069	-,030	-,291	,771	,481	-,024	-,018	,378	2,648
	X8	,070	,075	,106	,938	,350	,548	,076	,059	,308	3,242

a. Dependent Variable: Y

Uji Normalitas



Uji Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X8, X2, X1, X5, X3, X4, X7, X6[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,635[a]	,403	,372	,715	,403	12,750	8	151	,000	2,296

a. Predictors: (Constant), X8, X2, X1, X5, X3, X4, X7, X6

b. Dependent Variable: Y

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52,209	8	6,526	12,750	,000[a]
	Residual	77,291	151	,512		
	Total	129,500	159			

a. Predictors: (Constant), X8, X2, X1, X5, X3, X4, X7, X6

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,377	1,914		-,720	,473					
	X1	,049	,060	,076	,817	,415	,480	,066	,051	,453	2,205
	X2	-,003	,041	-,006	-,067	,947	,395	-,005	-,004	,518	1,930
	X3	,134	,066	,187	2,020	,045	,525	,162	,127	,460	2,175
	X4	,128	,065	,188	1,967	,051	,538	,158	,124	,431	2,321
	X5	-,009	,055	-,016	-,171	,865	,466	-,014	-,011	,433	2,310
	X6	,149	,088	,229	1,691	,093	,582	,136	,106	,216	4,621
	X7	-,020	,069	-,030	-,291	,771	,481	-,024	-,018	,378	2,648
	X8	,070	,075	,106	,938	,350	,548	,076	,059	,308	3,242

a. Dependent Variable: Y

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI SUKOHARJO

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada :

Yth. Bpk/Ibu/Sdr

Responden

Di RS Nirmala Suri Sukoharjo

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Septiana Putri

NIM : 06130244 N

Alamat: Ngrombo Rt 02/02 Ngrombo Baki, Sukoharjo

Adalah mahasiswa Program D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang sedang melakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI SUKOHARJO".**

Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya untuk kepentingan penelitian. Apabila bapak/ibu/saudara menyetujui, maka kami mohon kesediaannya untuk menandatangani persetujuan dan mengisi kuisioner terlampir yang kami berikan.

Atas perhatian dan ketersediaan bapak/ibu/saudara menjadi responden, saya mengucapkan terima kasih.

Sukoharjo, 22 April 2014

Peneliti

Septiana Putri

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI SUKOHARJO

PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bersedia dan tidak keberatan berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan mahasiswa Program D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang bernama : Septiana Putri dengan judul **"ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI SUKOHARJO".**

Persetujuan ini saya buat tanpa ada paksaan dari semua pihak manapun.

Sukoharjo, 23 April 2014

Responden

( )

CORRELATION

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
Pearson Correlation	Y	1,000	,480	,395	,525	,538	,466	,582	,481	,548
	X1	,480	1,000	,440	,517	,569	,588	,712	,618	,633
	X2	,395	,440	1,000	,528	,411	,469	,661	,541	,595
	X3	,525	,517	,528	1,000	,572	,605	,661	,623	,668
	X4	,538	,569	,411	,572	1,000	,625	,692	,615	,674
	X5	,466	,588	,469	,605	,625	1,000	,698	,630	,646
	X6	,582	,712	,661	,661	,692	,698	1,000	,743	,772
	X7	,481	,618	,541	,623	,615	,630	,743	1,000	,700
	X8	,548	,633	,595	,668	,674	,646	,772	,700	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	X1	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	X2	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	X3	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
	X4	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
	X5	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
	X6	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
	X7	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	X8	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Y	160	160	160	160	160	160	160	160	160
	X1	160	160	160	160	160	160	160	160	160
	X2	160	160	160	160	160	160	160	160	160
	X3	160	160	160	160	160	160	160	160	160
	X4	160	160	160	160	160	160	160	160	160
	X5	160	160	160	160	160	160	160	160	160
	X6	160	160	160	160	160	160	160	160	160
	X7	160	160	160	160	160	160	160	160	160
	X8	160	160	160	160	160	160	160	160	160

KUISIONER

No.	Variabel	Indikator	STP	TP	R	P	SP
1.	Pelayanan masuk RS	a. Lama waktu pelayanan sebelum dikirim ke ruang perawatan					
		b. Pelayanan petugas yang memproses masuk ke ruang perawatan					
		c. Kondisi tempat menunggu sebelum dikirim ke ruang perawatan					
		d. Pelayanan petugas IGD					
		e. Lama pelayanan di ruang IGD					
		f. Kelengkapan peralatan di ruang IGD					
2.	Pelayanan dokter	a. Sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan rutin					
		b. Penjelasan dokter tentang pemeriksaan yang akan dilakukannya					
		c. Ketelitian dokter memeriksa responden					
		d. Kesungguhan dokter dalam melayani penyakit responden					
		e. Penjelasan dokter tentang obat yang harus diminum					
		f. Penjelasan dokter tentang makanan yang harus dipantang					
		g. Kemanjuran obat-obatan yang diberikan oleh dokter					
		h. Tanggapan dan jawaban dokter atas keluhan responden					
		i. Pengalaman dan senioritas dokter					
3.	Pelayanan Perawat	a. Keteraturan pelayanan perawat setiap hari					
		b. Tanggapan perawat terhadap keluhan responden					
		c. Kesungguhan perawat melayani kebutuhan responden					
		d. Keterampilan perawat dalam melayani					
		e. Pertolongan yang bersifat pribadi					
		f. Sikap perawat terhadap keluarga dan pengunjung responden					
		g. Pemberian obat dan penjelasan cara meminumnya					
		h. Penjelasan perawat atas tindakan yang akan dilakukannya					
		i. Pertolongan perawat untuk duduk, berdiri, dan berjalan					

No.	Variabel	Indikator	STP	TP	R	P	SP
4.	Pelayanan makanan	a. Variasi menu makanan					
		b. Cara penyajian makanan					
		c. Ketepatan waktu menghidangkan makanan					
		d. Keadaan tempat makanan					
		e. Kebersihan makanan yang dihidangkan					
		f. Sikap dan perilaku petugas yang menghidangkan makanan					
5.	Sarana medis dan obat-obatan	a. Pelayanan petugas apotek RS					
		b. Ketersediaan obat-obatan di apotek RS					
		c. Lama waktu pelayanan apotek RS					
		d. Kelengkapan peralatan medis sehingga tak perlu dikirim ke RS lain untuk memakai suatu alat					
		e. Kelengkapan pelayanan laboratorium RS					
		f. Sikap dan perilaku petugas pada fasilitas penunjang medis					
		g. Lama waktu mendapatkan kepastian hasil dari penunjang medis					
6.	Kondisi fisik RS secara umum	a. Keterjangkauan letak RS					
		b. Keadaan halaman dan lingkungan RS					
		c. Kebersihan dan kerapian gedung, koridor, dan bangsal RS					
		d. Keamanan pasien dan pengunjung RS					
		e. Penerangan lampu pada bangsal dan halaman RS pada waktu malam hari					
		f. Tempat parkir kendaraan RS					
7.	Kondisi ruang perawatan	a. Kebersihan dan kerapian ruang perawatan					
		b. Penerangan lampu pada ruang perawatan					
		c. Kelengkapan perabot pada ruang perawatan					
		d. Ruang perawatan bebas serangga					

No.	Variabel	Indikator	STP	TP	R	P	SP
8.	Pelayanan administrasi	a. Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan menyulitkan					
		b. Peraturan keuangan sebelum masuk ruang perawatan					
		c. Cara pembayaran biaya perawatan selama dirawat					
		d. Penyelesaian adminitrasi menjelang pulang					
		e. Sikap dan perilaku petugas administrasi menjelang pulang					

KEPUASAN PASIEN

Variabel terikat	Indikator	STP	TP	R	P	SP
Kepuasan pasien	Sebagai pasien saya senang dengan pelayanan rumah sakit ini					
	Saya senang dengan kinerja petugas pelayanan rumah sakit ini terhadap pasien					
	Saya puas dengan pelayanan rumah sakit ini					

SKOR PENILAIAN :

1 = STP (sangat tidak puas)

2 = TP (tidak puas)

3 = R (ragu-ragu)

4 = P (puas)

5 = SP (sangat puas)

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan pada pasien di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo, diperoleh adanya karakteristik responden sebagai berikut :

1. Jenis kelamin
   - ☐ Pria
   - ☐ Wanita

2. Usia
   - ☐ 15-19 tahun
   - ☐ 20-24 tahun
   - ☐ 25-29 tahun
   - ☐ 30-34 tahun
   - ☐ 35-39 ahun
   - ☐ 40-44 tahun
   - ☐ 45-49 tahun
   - ☐ 50-54 tahun
   - ☐ 55-60 tahun

3. Pendidikan terakhir
   - ☐ SD
   - ☐ SMP
   - ☐ SMA/sederajat
   - ☐ D1/D2/D3
   - ☐ S1
   - ☐ S2

4. Status pernikahan
   - ☐ belum menikah
   - ☐ menikah

5. Lama perawatan
   - ☐ 3 hari
   - ☐ ≥ 3 hari