



## II. PENILAIAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

Berilah tanda silang (X) pada pilihan anda

### A. PELAYANAN DOKTER

1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai keramahan dokter?
  - a. Ramah
  - b. Cukup ramah
  - c. Kurang ramah
  
2. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kedisiplinan/ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Disiplin
  - b. Cukup disiplin
  - c. Kurang disiplin
  
3. Bagaimana Bapak/Ibu menilai penjelasan dokter tentang penyakit/keluhan?
  - a. Jelas
  - b. Cukup jelas
  - c. Kurang jelas
  
4. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kesediaan dokter mendengar keluhan pasiennya ?
  - a. Baik
  - b. Cukup baik
  - c. Kurang baik
  
5. Bagaimana Bapak/Ibu menilai waktu tunggu pemeriksaan ?
  - a. Cepat
  - b. Cukup cepat
  - c. Kurang cepat
  
6. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kesabaran dokter dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Sabar
  - b. Cukup sabar
  - c. Kurang sabar
  
7. Bagaimana Bapak/Ibu menilai perhatian dokter kepada pasiennya ?
  - a. Baik
  - b. Cukup perhatian
  - c. Kurang perhatian

## Lanjutan

8. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kebebasan Ibu/Bapak untuk berbicara secara pribadi kepada dokter ?
  - a. Bebas berbicara
  - b. Cukup bebas
  - c. Kurang bebas
  
9. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kebebasan Ibu/Bapak untuk bertanya kepada dokter ?
  - a. Bebas bertanya
  - b. Cukup bebas
  - c. Kurang bebas
  
10. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kerapihan penampilan dokter ?
  - a. Rapih
  - b. Cukup rapih
  - c. Kurang rapih
  
11. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kemauan dokter untuk menyapa pasien ?
  - a. Baik
  - b. Cukup baik
  - c. Kurang baik
  
12. Bagaimana Bapak/Ibu menilai penjelasan dokter tentang obat yang diberikan ?
  - a. Jelas
  - b. Cukup jelas
  - c. Kurang jelas

## **B. PELAYANAN PERAWAT/PARAMEDIS**

### **B.1 Pelayanan Perawat**

1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai keramahan Perawat ?
  - a. ramah
  - b. Cukup ramah
  - c. kurang ramah
  
2. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kedisiplinan/ketepatan waktu Perawat dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Disiplin
  - b. Cukup disiplin
  - c. Kurang disiplin

3. Bagaimana Bapak/Ibu menilai perhatian perawat kepada pasien ?
- a. Baik                      b. Cukup baik                      c. Kurang baik

**B.2 Pelayanan Petugas Loker**

4. Bagaimana Bapak/Ibu menilai keramahan petugas apotik ?
- a. Ramah                      b. Cukup ramah                      c. Kurang ramah
5. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kedisiplinan/ketepatan waktu petugas apotik dalam memberikan pelayanan ?
- a. Disiplin                      b. Cukup disiplin                      c. Kurang disiplin
6. Bagaimana Bapak/Ibu menilai perhatian petugas apotik kepada pasien ?
- a. Baik                      b. Cukup baik                      c. Kurang baik

**B.3 Pelayanan Petugas Loker**

7. Bagaimana Bapak/Ibu menilai keramahan petugas loket ?
- a. Ramah                      b. Cukup ramah                      c. kurang ramah
8. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kedisiplinan/ketepatan waktu petugas loket dalam memberikan pelayanan ?
- a. Disiplin                      b. Cukup disiplin                      c. Kurang disiplin
9. Bagaimana Bapak/Ibu menilai perhatian petugas loket kepada pasien ?
- a. Baik                      b. Cukup baik                      c. Kurang baik

**C. FASILITAS MEDIS DAN NON MEDIS**

1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai ketersediaan alat-alat kedokteran ?  
a. Baik                      b. Cukup                      c. Kurang
2. Bagaimana Bapak/Ibu menilai ketersediaan obat-obatan ?  
a. Baik                      b. Cukup                      c. Kurang
3. Bagaimana Bapak/Ibu menilai Kelengkapan fasilitas ruang periksa pasien ?  
a. Lengkap                      b. Cukup lengkap                      c. Kurang lengkap
4. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kenyamanan fasilitas ruang periksa pasien ?  
a. Nyaman                      b. Cukup nyaman                      c. Kurang nyaman
5. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kenyamanan ruang tunggu ?  
a. Nyaman                      b. Cukup nyaman                      c. Kurang nyaman
6. Bagaimana Bapak/Ibu menilai keamanan Lokasi parkir kendaraan ?  
a. Aman                      b. Cukup aman                      c. Kurang aman
7. Bagaimana Bapak/Ibu menilai ketersediaan WC atau kamar mandi ?  
a. Baik                      b. Cukup                      c. Kurang
8. Bagaimana Bapak/Ibu menilai ketersediaan alat-alat kebersihan?  
a. Baik                      b. Cukup                      c. Kurang

9. Bagaimana Bapak/Ibu menilai ketersediaan kotak sampah ?  
a. Baik                      b. Cukup                      c. Kurang
10. Bagaimana Bapak/Ibu menilai ketersediaan kotak saran ?  
a. Baik                      b. Cukup                      c. Kurang

**D. LINGKUNGAN FISIK PUSKESMAS**

1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kondisi bangunan ?  
a. Baik                      b. Cukup Baik                      c. Kurang baik
2. Bagaimana Bapak/Ibu menilai keamanan bangunan ?  
a. Baik                      b. Cukup Baik                      c. Kurang baik
3. Bagaimana Bapak/Ibu menilai penataan ruangan di Puskesmas Sukmajaya ?  
a. Baik                      b. Cukup Baik                      c. Kurang baik
4. Bagaimana Bapak/Ibu menilai penataan ruang tunggu pasien ?  
a. Baik                      b. Cukup Baik                      c. Kurang baik
5. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kebersihan halaman ?  
a. Bersih                      b. Cukup Bersih                      c. Kurang bersih
6. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kebersihan ruang periksa pasien ?  
a. Bersih                      b. Cukup bersih                      c. Kurang bersih

## Lanjutan

7. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kebersihan WC/Kamar mandi ?
  - a. Bersih
  - b. Cukup Bersih
  - c. Kurang bersih
  
8. Bagaimana Bapak/Ibu menilai penerangan ruang periksa pasien ?
  - a. Terang
  - b. Cukup terang
  - c. Kurang terang
  
9. Bagaimana Bapak/Ibu menilai Ketersediaan air bersih ?
  - a. Baik
  - b. Cukup
  - c. Kurang
  
10. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kebersihan udara ?
  - a. Baik
  - b. Cukup
  - c. Kurang bersih
  
11. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kerapihan pepohonan ?
  - a. Baik
  - b. Cukup
  - c. Kurang rapih
  
12. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kerapihan bunga/taman ?
  - a. Baik
  - b. Cukup
  - c. Kurang rapih

**\*\*\*\* Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner ini \*\*\*\***

## HASIL UJI STATISTIK

### A. Uji Validitas Dan Reliabilitas

#### Reliability

Untuk setiap dimensi akan dilihat indikator (pertanyaan yang digunakan) mana yang valid dan tidak valid. Ukuran valid tidaknya sebuah indikator (pertanyaan) dapat dilihat dari nilai korelasi pearson yang ditampilkan dari hasil analisisnya (Corrected Item-Total Correlation) yang nilainya harus lebih besar dari r tabel. Untuk jumlah responden 30 orang maka nilai r tabelnya adalah 0.361, dimana derajat bebasnya adalah  $n-2=30-2=28$  . untuk hasil uji validitas dapat dilihat di lapiran ini.

Uji reliabilitas pada penelitian ini adalah uji untuk melihat konsistensi jawaban responden dalam menjawab sebuah subdimensi. Uji ini menggunakan indikator nilai alpha cronbach . Sebuah subdimensi dikatakan sudah reliabel jika nilai alpha cronbach  $> 0.5$  . Hasil rekapitulasi dari uji validitas dan reliabilitas nampak pada table dibawah ini:

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded( a)	1	3.3
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	15



Lanjutan

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	28.3793	23.744	.393	.840
a2	28.2414	21.404	.536	.832
a3	29.2759	23.778	.399	.839
a4	28.8276	23.433	.480	.836
a5	27.7241	23.921	.449	.838
a6	28.7586	21.904	.676	.824
a7	28.7241	23.207	.517	.834
a8	28.3448	22.305	.426	.839
a9	28.1379	21.480	.602	.827
a10	28.7931	23.241	.393	.840
a11	28.5172	20.616	.641	.824
a12	28.4828	24.401	.205	.849
a13	28.4828	21.973	.551	.830
a14	28.5172	22.830	.342	.845
a16	28.5172	22.044	.565	.830

**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
.888	9

## Lanjutan

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	17.4667	11.775	.834	.859
b3	17.3000	13.114	.592	.880
b4	17.2667	12.133	.835	.861
b5	17.0333	12.723	.522	.886
b7	17.3333	13.885	.409	.892
b8	16.6667	11.264	.698	.873
b17	17.2333	12.530	.605	.879
b19	17.3000	12.562	.657	.874
b20	17.3333	12.644	.674	.873

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	28	93.3
	Excluded(a)	2	6.7
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	10

## Lanjutan

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	18.9643	15.221	.766	.866
c2	18.9643	14.554	.825	.860
c4	18.9286	15.106	.642	.873
c5	19.0000	15.926	.533	.880
c12	18.8571	15.608	.422	.891
c14	19.0000	15.556	.544	.880
c15	18.9643	15.888	.437	.888
c16	18.5357	14.258	.732	.866
c17	18.7857	15.138	.658	.872
c18	18.3571	14.608	.723	.867

### 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
.913	12

## Lanjutan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
d1	22.5333	21.085	.659	.907
d2	22.6000	21.559	.484	.913
d3	22.1333	19.568	.755	.901
d4	22.0333	18.930	.683	.906
d5	22.0000	19.103	.763	.901
d7	22.4667	21.154	.738	.905
d11	21.8333	19.247	.639	.908
d12	22.4333	21.289	.772	.905
d14	22.2333	20.944	.485	.914
d15	22.3667	20.309	.829	.900
d16	22.3667	19.551	.692	.904
d17	22.3000	19.872	.625	.908

## B. Karakteristik Pasien

### 1. Variabel Umur

	Umur				Group Total	
	<= 55 thn		> 55 thn		Count	Row %
	Count	Row %	Count	Row %		
	85	77.3%	25	22.7%	110	100.0%

### 2. Variabel Jenis Kelamin

	Jenis kelamin				Group Total	
	Laki-laki		Perempuan		Count	Row %
	Count	Row %	Count	Row %		
	43	39.1%	67	60.9%	110	100.0%

### 3. Variabel Tingkat Pendidikan

	Pendidikan				Group Total	
	Pendidikan SD sd SMP		SMU sd Perguruan Tinggi		Count	Row %
	Count	Row %	Count	Row %		
	28	25.5%	82	74.5%	110	100.0%

### 4. Variabel Pekerjaan

	Pekerjaan				Group Total	
	Tidak bekerja		Bekerja		Count	Row %
	Count	Row %	Count	Row %		
	64	58.2%	46	41.8%	110	100.0%

### 5. Variabel Jaminan Pelayanan Kesehatan

	Jaminan pelayanan kesehatan				Group Total	
	Bayar sendiri		Asuransi		Count	Row %
	Count	Row %	Count	Row %		
	59	53.6%	51	46.4%	110	100.0%

## C. Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		dokter	paramedis	fasilitas	fisik
N		110	110	110	110
Normal Parameters(a,b)	Mean	1.6640	1.7043	1.8927	1.6659
	Std. Deviation	.36122	.28714	.34527	.29050
Most Extreme Differences	Absolute	.074	.118	.086	.075
	Positive	.074	.082	.054	.075
	Negative	-.058	.118	-.086	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.778	1.235	.898	.791
Asymp. Sig. (2-tailed)		.581	.350	.396	.558

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

**D. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan**

**1. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Dokter**

	Baik		Cukup		Kurang	
	Count	%	Count	%	Count	%
a1	61	55.5%	48	43.6%	1	.9%
a2	39	35.5%	45	40.9%	26	23.6%
a3	46	41.8%	53	48.2%	11	10.0%
a4	46	41.8%	64	58.2%	0	0
a5	4	3.6%	32	29.1%	74	67.3%
a6	36	32.7%	73	66.4%	1	.9%
a7	28	25.5%	82	74.5%	0	0
a8	72	65.5%	32	29.1%	6	5.5%
a9	73	66.4%	28	25.5%	9	8.2%
a10	86	78.8%	22	20.2%	1	.9%
a11	43	39.1%	41	37.3%	26	23.6%
a12	69	62.7%	36	32.7%	5	4.5%
Mean	50,3	45,7%	46,3	42,1%	13,3	12,1%

**2. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Paramedis**

	Baik		Cukup		Kurang	
	Count	%	Count	%	Count	%
b2	39	35.8%	69	63.3%	1	.9%
b3	37	33.9%	69	63.3%	3	2.8%
b4	39	35.8%	70	64.2%	0	0

b9	17	15.5%	79	71.8%	14	12.7%
b10	24	21.8%	58	52.7%	28	25.5%
b11	16	14.5%	82	74.5%	12	10.9%
b12	30	27.3%	69	62.7%	11	10.0%
b13	68	61.8%	35	31.8%	7	6.4%
b14	36	32.7%	68	61.8%	6	5.5%
Mean	34	31.0%	66.6	60.7%	9.1	8.3%

Lanjutan

### 3. Persepsi Responden Terhadap Fasilitas Medis Dan Non Medis

	Baik		Cukup		Kurang	
	Count	%	Count	%	Count	%
c1	41	37.3%	64	58.2%	5	4.5%
c2	43	39.1%	54	49.1%	13	11.8%
c3	31	28.2%	74	67.3%	5	4.5%
c4	63	57.3%	44	40.0%	3	2.7%
c5	17	15.5%	25	22.7%	68	61.8%
c6	48	43.6%	52	47.3%	10	9.1%
c7	16	14.5%	68	61.8%	26	23.6%
c8	16	14.5%	76	69.1%	18	16.4%
c9	15	13.6%	88	80.0%	7	6.4%
c10	7	6.4%	79	71.8%	24	21.8%
Mean	29.7	27.0%	62.4	56.7%	17.9	16.3%

### 4. Persepsi Responden Terhadap Kondisi Lingkungan Fisik Puskesmas

	Baik		Cukup		Kurang	
	Count	%	Count	%	Count	%
d1	99	90.0%	11	10.0%	0	0
d2	99	90.0%	11	10.0%	0	0
d3	53	48.6%	52	47.7%	4	3.7%
d4	10	9.1%	36	32.7%	64	58.2%
d5	15	13.6%	54	49.1%	41	37.3%
d6	91	83.5%	18	16.5%	0	0
d7	14	12.7%	56	50.9%	40	36.4%
d8	84	76.4%	24	21.8%	2	1.8%
d9	21	19.3%	82	75.2%	6	5.5%
d10	52	47.3%	55	50.0%	3	2.7%
d11	47	42.7%	44	40.0%	19	17.3%
d12	47	42.7%	51	46.4%	12	10.9%
Mean	52.7	48.0%	41.2	37.5%	15.9	14.5%

Lanjutan

### 5. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan

Variabel	Baik		Cukup		Kurang	
	Count	(%)	Count	(%)	Count	(%)
Pelayanan dokter	50.3	45.7	46.3	42.1	13.3	12.1
Pelayanan paramedis	34	31	66.6	60.7	9.1	8.3
Fasilitas medis dan non medis	29.7	27	62.4	56.7	17.9	16.3
Lingkungan fisik	52.7	48	41.2	37.5	15.9	14.5
Mean	41.7	37.9	54.1	49.3	14.1	12.8













