

**KUESIONER TINGKAT HARAPAN dan PERSEPSI  
PELANGGAN EKSTERNAL  
GEDUNG A RAWAT INAP TERPADU  
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT NASIONAL (RSUPN)  
Dr. CIPTO MANGUNKUSUMO**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i,

Pendapat/Saran/Tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/i, sangat bermanfaat dalam membantu kami untuk meningkatkan mutu layanan di Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo (RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo).

IDENTITAS RESPONDEN :

Nama	:	
Usia	:	
Jenis Kelamin	:	
Alamat	:	..... ..... .....
Pekerjaan	:	..... ..... .....
Pendidikan	:	1. Sekolah Dasar (SD) / Sederajat 2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) / Sederajat 3. Sekolah Menengah Atas/Umum (SMA/SMU/Sederajat 4. Diploma (D1,D2,D3) / Sederajat 5. S-1 6. S-2 7. S-3
Lokasi Rawat Inap	:	1. Gedung : ..... 2. Lantai : ..... 3. Ruangan : ..... 4. Nomor Ruangan : .....
Kelas Rawat Inap	:	
Tanggal wawancara	:	

( ..... )

Tanda Tangan Responden

**KUESIONER TINGKAT HARAPAN dan PERSEPSI  
PELANGGAN EKSTERNAL  
TERHADAP LAYANAN YANG DIBERIKAN  
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT NASIONAL (RSUPN)  
Dr. CIPTO MANGUNKUSUMO**

**Petunjuk Pengisian :**

Untuk **pertanyaan pilihan**, MOHON Bapak/Ibu/Sdr/i memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu

1. SANGAT TIDAK PUAS, berarti Bapak/Ibu/Sdr/i SANGAT TIDAK PUAS pada aspek ini
2. TIDAK PUAS, berarti Bapak/Ibu/Sdr/i TIDAK PUAS pada aspek ini
3. CUKUP PUAS, berarti Bapak/Ibu/Sdr/i CUKUP PUAS pada aspek ini
4. PUAS, berarti Bapak/Ibu/Sdr/i PUAS pada aspek ini
5. SANGAT PUAS, berarti Bapak/Ibu/Sdr/i SANGAT PUAS pada aspek ini

1. Untuk pertanyaan terbuka, Bapak/Ibu/Saudara cukup mengisi titik-titik yang telah disediakan

2. Deskripsi Pertanyaan :

No.	PERTANYAAN	HARAPAN					PERSEPSI (KONDISI SAAT INI)				
<b>A. Tangibility (Bukti Fisik) :</b> Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap penampilan fisik, peralatan fisik, lokasi yang dimiliki oleh RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo											
1.	Kondisi fisik bangunan / arsitek rumah sakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Desain Ruang Pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Kebersihan Ruang dan lingkungan (Ruang tunggu, ruang periksa/praktek, ruang rawat inap)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Keamanan dan kenyamanan Ruang dan lingkungan (Ruang tunggu, ruang periksa/praktek, ruang rawat inap)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Kebersihan, kenyamanan dan keamanan toilet	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Kebersihan, kenyamanan dan keamanan kantin	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Kebersihan, kenyamanan taman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ketersediaan lahan parkir kendaraan yang aman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3.	Peralatan fisik (untuk menjalankan pemberian jasa : Alat Kesehatan, USG, Alat laboratorium dan lain sebagainya)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.	Kesesuaian peralatan fisik dengan jenis layanan yang diberikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Kemutakhiran peralatan fisik yang dimiliki untuk pelayanan jasa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6.	Penampilan fisik karyawan RS (Kerapihan, kebersihan pakaian sesuai bidang tugas)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Penampilan fisik dokter	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Lokasi RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo yang mudah diakses dan strategis	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.	Adakah media komunikasi dengan pihak RS/Dokter (kotak saran, hotline service)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

<b>B. Reliability (Kesesuaian)</b>											
Bagaimana pendapat/penilaian Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap kemampuan mewujudkan layanan yang dijanjikan secara tepat											
10.	Terealisasinya janji pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11.	Kesanggupan untuk bersikap simpatik dalam menangani setiap masalah yang timbul akibat jasa yang dijanjikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12.	Jasa yang disampaikan tepat dan akurat sejak awal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13.	Jasa yang disampaikan tepat waktu seperti yang dijanjikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14.	Sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

<b>C. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>											
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap kemauan untuk membantu pasien											
15.	Kepastian waktu penyampaian jasa disampaikan dengan sejelas-jelasnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16.	Layanan diberikan segera dan cepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

17.	Kesediaan petugas untuk selalu membantu pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18.	Petugas yang lugas, sigap dan tanggap atas keluhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

<b>D. Assurance (Jaminan)</b> Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan akan kemampuan dan percaya diri											
19.	Ketrampilan yang dimiliki petugas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20.	Profesionalisme dokternya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21.	Perasaan aman dan nyaman pada saat berinteraksi dengan petugas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22.	Perasaan aman, nyaman dan menyenangkan pada saat berinteraksi dengan dokter	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23.	Kesopanan petugas dalam melayani pasiennya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24.	Kesopanan dokter dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25.	Kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26.	Kemampuan dokter dalam menangani keluhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

<b>E. Emphaty (empati)</b> Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan akan kemampuan dan percaya diri											
27.	Perhatian petugas terhadap pasien secara personal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28.	Perhatian dokter terhadap pasien secara personal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29.	Kemampuan Petugas untuk memahami	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	kebutuhan pasien secara spesifik												
30.	Kemampuan dokter untuk memahami kebutuhan pasien secara spesifik	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
31.	Privasi pasien terjaga	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
32.	Waktu buka layanan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo sesuai kebutuhan pasien	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	

#### F. LAIN-LAIN

33. Dari mana Bapak/Ibu/Sdr/i mengetahui mengenai RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo :

1. Brosur                      2. Koran                      3. TV                      4. Radio  
5. Teman                      6. Keluarga                      7. Lain-lain .....

34. Apakah uang jaminannya mahal

1. Tidak mahal              2. Cukup mahal              3. Mahal              4. Sangat mahal

35. Apakah biaya operasi mahal

1. Tidak mahal              2. Cukup mahal              3. Mahal              4. Sangat mahal

36. Apakah biaya laboratorium mahal

1. Tidak mahal              2. Cukup mahal              3. Mahal              4. Sangat mahal

37. Apakah biaya Rontgen mahal

1. Tidak mahal              2. Cukup mahal              3. Mahal              4. Sangat mahal

38. Apakah biaya USG mahal

1. Tidak mahal              2. Cukup mahal              3. Mahal              4. Sangat mahal

39. Apakah biaya CT Scan mahal

1. Tidak mahal              2. Cukup mahal              3. Mahal              4. Sangat mahal

40. Apakah MRI mahal

1. Tidak mahal              2. Cukup mahal              3. Mahal              4. Sangat mahal

41. Apakah biaya yang dikeluarkan sesuai dengan layanan yang diterima

1. Sangat Tidak Sesuai      2. Tidak sesuai              3. Cukup Sesuai  
4. Sesuai                      5. Sangat sesuai

42. Bagaimana kualitas petugasnya

1. Sangat Tidak Baik              2. Tidak Baik              3. Cukup Baik  
4. Baik                              5. Sangat Baik

43. Bagaimana kualitas dokternya

- |                      |                |               |
|----------------------|----------------|---------------|
| 1. Sangat Tidak Baik | 2. Tidak Baik  | 3. Cukup Baik |
| 4. Baik              | 5. Sangat Baik |               |

44. Bila Bapak/Ibu/Sdr/i tidak puas atas pelayanan RSCM, kemana akan melapor  
.....

45. Sebutkan kebutuhan Bapak/Ibu/Sdr/i yang belum terpenuhi oleh RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo sampai saat ini

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. dst

46. Sebutkan kebutuhan dan keinginan Bapak/Ibu/Sdr/i pada masa yang akan datang semestinya dipenuhi oleh RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. dst

47. Apakah Bapak/Ibu/Sdr/i mengetahui layanan yang diberikan oleh RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

1. Tidak, karena .....  
.....  
.....  
.....  
.....
2. Tahu, sebutkan yang diketahui .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Lampiran : 1.2

**KUESIONER TINGKAT KUALITAS JASA PELANGGAN INTERNAL,  
TINGKAT MOTIVASI, PEMBERDAYAAN & PENSEJAJARAN SERTA  
KEMAMPUAN SISTIM INFORMASI  
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT NASIONAL Dr. CIPTO  
MANGUNKUSUMO (RSUPN CM)**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i,

Pendapat/Saran/Tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/i, sangat bermanfaat dalam membantu kami untuk meningkatkan mutu layanan di Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo. Survei ini dilakukan untuk mengumpulkan data dalam rangka penulisan tesis mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Tahun 2009, dengan Judul :

**Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Kesehatan  
Studi Kasus : di GEDUNG A RAWAT INAP TERPADU  
Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo, Jakarta**

IDENTITAS RESPONDEN :

Nama	:	
Usia	:	
Unit Kerja	:	..... ..... .....
Pendidikan	:	8. Sekolah Menengah Atas/Umum (SMA/SMU/Sederajat 9. Diploma (D1,D2,D3) / Sederajat 10. S-1 11. S-2 12. S-3 13. Lainnya .....
Tanggal wawancara	:	

( ..... )

Tanda Tangan Responden

1. Petunjuk Pengisian :  
 Untuk **pertanyaan pilihan**, MOHON Bapak/Ibu/Sdr/i memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
  6. SANGAT TIDAK SETUJU , berarti Bapak/Ibu/Sdr/i SANGAT TIDAK SETUJU pada aspek ini
  7. TIDAK SETUJU, berarti Bapak/Ibu/Sdr/i TIDAK SETUJU pada aspek ini
  8. CUKUP SETUJU , berarti Bapak/Ibu/Sdr/i CUKUP SETUJU pada aspek ini
  9. SETUJU, berarti Bapak/Ibu/Sdr/i SETUJU pada aspek ini
  10. SANGAT SETUJU , berarti Bapak/Ibu/Sdr/i SANGAT SETUJU pada aspek ini
2. Untuk pertanyaan terbuka, Bapak/Ibu/Sdr/i cukup mengisi titik-titik yang telah disediakan
3. Deskripsi Pertanyaan :

#### A. TINGKAT KUALITAS JASA PELANGGAN INTERNAL

No.	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami) memiliki peralatan modern dan mutakhir	1	2	3	4	5
2.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo memegang janji dan menghargai komitmen terhadap karyawan dan pelanggan	1	2	3	4	5
3.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, komunikasi berlangsung memadai, akurat, jelas dan ringkas	1	2	3	4	5
4.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami) ada rasa keyakinan dan saling percaya	1	2	3	4	5
5.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami sungguh-sungguh memperhatikan semua masalah yang mungkin terjadi	1	2	3	4	5
6.	Lingkungan kerja kami sungguh nyaman dan atraktif	1	2	3	4	5
7.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami) ada keinginan sungguh-sungguh untuk memecahkan masalah-masalah di dalam organisasi	1	2	3	4	5
8.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami memberikan respons dengan cepat dan efisien dan tepat	1	2	3	4	5
9.	Di antara sesama rekan kerja, ada perasaan nyaman dan percaya dalam hubungan interpersonal kami	1	2	3	4	5

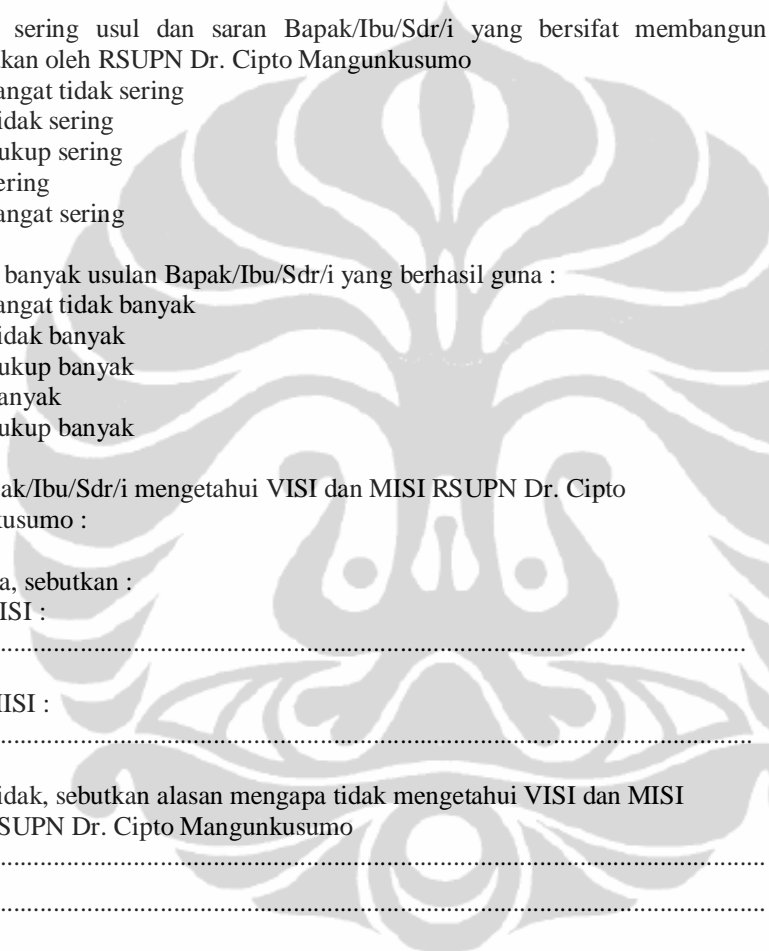


10.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami saling memberikan perhatian pribadi	1	2	3	4	5
11.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), para pekerja berpakaian rapi dan mencerminkan citra profesional	1	2	3	4	5
12.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami memberikan layanan secara benar sejak pertama kali, sehingga dapat menghindari upaya melakukan koreksi	1	2	3	4	5
13.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami berorientasi pada layanan	1	2	3	4	5
14.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), setiap individu diperlakukan secara ramah dan penuh respek	1	2	3	4	5
15.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami memperhatikan kepentingan sesama rekan kerja	1	2	3	4	5
16.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), semua bahan cetakan berdaya tarik visual	1	2	3	4	5
17.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami dikenal sangat handal	1	2	3	4	5
18.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami sangat ingin mengakomodasi permintaan dan kebutuhan khusus/spesial	1	2	3	4	5
19.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami mempercayai kompetensi rekan kerja kami dalam mengerjakan tugas-tugas berkualitas	1	2	3	4	5
20.	Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami sensitif dan responsif terhadap kebutuhan rekan kerja kami	1	2	3	4	5

## B. TINGKAT MOTIVASI, PEMBERDAYAAN DAN PENSEJAJARAN

Apa usul dan saran Bapak/Ibu/Sdr/i kepada RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo untuk peningkatan kepuasan pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr/i:

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

- 
21. Sebarapa sering Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan saran dan usulan yang bersifat membangun kepada RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo
1. Sangat tidak sering
  2. Tidak sering
  3. Cukup sering
  4. Sering
  5. Sangat sering
22. Sebarapa sering usul dan saran Bapak/Ibu/Sdr/i yang bersifat membangun dilaksanakan oleh RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo
1. Sangat tidak sering
  2. Tidak sering
  3. Cukup sering
  4. Sering
  5. Sangat sering
23. Sebarapa banyak usulan Bapak/Ibu/Sdr/i yang berhasil guna :
1. Sangat tidak banyak
  2. Tidak banyak
  3. Cukup banyak
  4. Banyak
  5. Cukup banyak
24. Apa Bapak/Ibu/Sdr/i mengetahui VISI dan MISI RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo :
1. Ya, sebutkan :  
VISI :  
.....  
MISI :  
.....
  2. Tidak, sebutkan alasan mengapa tidak mengetahui VISI dan MISI RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo  
.....  
.....  
.....

## B. TINGKAT KEMAMPUAN SISTIM INFORMASI

26. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap tingkat ketersediaan informasi yang

dibutuhkan untuk pelaksanaan pekerjaan

1. Sangat Tidak Baik
2. Tidak Baik
3. Cukup Baik
4. Baik
5. Sangat Baik

27. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap tingkat ketepatan informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan pekerjaan

1. Sangat Tidak Tepat
2. Tidak Tepat
3. Cukup Tepat
4. Tepat
5. Sangat Tepat

28. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap tingkat kecepatan mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan pekerjaan

1. Sangat Tidak Cepat
2. Tidak Cepat
3. Cukup Cepat
4. Cepat
5. Sangat Cepat

-----wien/2009-----

## Lampiran-2.1

### Lampiran-2.1 : Direktori Rumah Sakit di Indonesia

No.	Provinsi	Jumlah RS
1	Nanggroe Aceh Darussalam	24
2	Sumatera Utara	115
3	Sumatera Barat	44
4	Riau	34
5	Jambi	14
6	Sumatera Selatan	29
7	Bengkulu	7
8	Lampung	19
9	Bangka Belitung	3
10	DKI Jakarta	106
11	Jawa Barat	104
12	Jawa Tengah	145
13	Daerah Istimewa Yogyakarta	29
14	Jawa Timur	133
15	Banten	19
16	Bali	30
17	Nusa Tenggara Barat	11
18	Nusa Tenggara Timur	24
19	Kalimantan Barat	24
20	Kalimantan Tengah	11
21	Kalimantan Selatan	25
22	Kalimantan Timur	23
23	Sulawesi Utara	43
24	Sulawesi Tengah	19
25	Sulawesi Selatan	59
26	Sulawesi Tenggara	11
27	Gorontalo	3
28	Maluku	16
29	Maluku Utara	4
30	Papua	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>1,128</b>

Sumber penulis : <http://depkes.go.id/direktori.php?dir=rs&keyword=11&hal=1>

Tabel. 2.2. Direktori Rumah Sakit Di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta

No.	Nama Rumah Sakit	Jenis	Tipe	Alamat
1.	RSU Fatmawati	RSU	B	Jl. RS Fatmawati Cilandak Jaksel
2.	RS Pusat Pertamina	RS	B	Jl..Kyai Maja No. 43 Jakarta Selatan
3.	RS Dareal 3 Cilandak	RSU	B	Jl. Raya Cilandak Ragunan
4.	RS Jakarta	RS	C	Jl. Jend Sudirman Kav 49 Jaksel
5.	RSJ Dharmawangsa	RSK	C	Jl. Dharmawangsa Raya No. 13 Blok P II
6.	RSB Panti Nugeraha	RSK	E	Jl. Senayan No. 26 Kby Baru Jaksel
7.	RSB Budhi Jaya	RSK	E	Jl. Dr Sahardjo 120 Jaksel
8.	RS Kebayoran	RS	C	Jl..Birah III/4 Keb Baru Jaksel
9.	RSB Asih	RSK	D	Jl. Panglima Polim i/34 Jaksel
10.	RS Mata PDIS Aini	RSK	E	Jl. HR Rasuna Said Jaksel
11.	RS Ketergantungan Obat	RSK	C	Jl. RS FatmawatiCilandak
12.	RS Setia Mitra	RS	Pt	Jl. Fatmawati No.80-82 Jaksel
13.	RS Tebet	RS	C	Jl. Haryono MT No.8 Jaksel
14.	RS Pondok Indah	RS	Ut	Jl. Metro Duta Kav. UE
15.	RS MMC	RS	B	Jl. HR Rasuna Said Kav. C-21
16.	RS THT Bedah Yay Yurino	RSK	E	Jl. Ciranjang II No.20-22 Jaksel
17.	RSU Prikasih	RSU	C	Jl. RS Fatmawati Raya 74 Jaksel
18.	RSU Gandaria	RSU	D	Jl. Gandaria Tengah II/12-14 Kby Baru
19.	RS Agung	RS	Pr	Jl. Sultan Agung No.67 Jaksel
20.	RS Siaga Raya	RS	Pr	Jl. Siaga Raya Kav. 4-8
21.	RS Pasar Minggu	RS	D	Jl. Raya Ragunan P7 Jaksel
22.	RS Medistra	RS	C	Jl. Gatot Subroto Kav 59 Jaksel
23.	RS Indah Medika	RS	C	Jl. Tebet Raya No.4-8 Jaksel
24.	RSU Tria Dipa	RSU	D	Jl. Raya Pasar Minggu 3A Jaksel
25.	RSB Duren Tiga	RSK	E	Jl. PLN no. 5 Duren Tiga
26.	RSU Persahabatan	RSU	B	Jl. Raya Persahabatan Jaktim
27.	RSU Budhi Asih	RSU	C	Jl. Dewi Sartika No. 200 Jaktim
28.	RS LPK Cipinang	RSK	E	Jl. Raya Bekasi Timur 170 Jaktim
29.	RS Pusdikkes	RSU	D	Jl. Raya Bogor, Kramat Jati JakTim
30.	RS Kepolisian Pusat	RSU	B	Jl. RS Polri Kramat Jati Jakarta Timur
31.	RS Kesdam Jaya Cijantung	RSU	D	Jl. Mahoni Cijantung II Jaktim
32.	RS UKI Cawang	RSU	C	Jl. May.Jend Soetoyo Jaktim
33.	RSU Pasar Rebo	RSU	B	Jl. TB Simatupang No. 30 Jaktim
34.	RS Mitra Keluarga	RSU	D	Jl. Jatinegara Timur No. 87 Jaktim
35.	RSIA Hermina	RSIA		Jl. Jatingara Barat No. 126 Jaktim
36.	RS Ongkomulyo M C	RSU	Ma	Jl. Pulo Mas Barat VI/20 Jaktim
37.	RS Islam Jakarta Timur	RSU	C	Jl. Raya Pondok Kopi Jaktim
38.	RSU Kartika Pulo Mas	RSU	C	Jl. Pulo Mas Barat IV C/1 Jaktim
39.	RSU H a r u m	RSU	C	Jl. Tarum Barat Kalimalang

40.	RS Harapan Jayakarta	RSU	C	Jl. Bekasi Timur Km 18 No.6 Jaktim
41.	RS Harapan Bunda	RSU	C	Jl. Raya Bogor Km 22 No. 24 Jaktim
42.	RSIA Yadika	RSU	E	Jl. Pahlawan Revolusi 47 Pd. Bambu
43.	RSB Yayasan Restu	RSK	E	Jl. Raya Bogor Km.19 No. 3
44.	RS Dharma Nugraha	RSU	Ma	Jl. Balai Pustaka Baru No. 19 Jaktim
45.	RS Mediros	RSU	A	Jl. Perintis Kemerdekaan Kav. 149
46.	RSU Haji Jakarta	RSU	C	Jl. Raya Pondok Gede No. 4
47.	RSJ Islam Bunga Rampai	RSK	E	Jl. Bunga Rampai X Klender
48.	RS PAU Antariksa	RSU	C	Jl. Merpati No. 2 Halim P.K.
49.	RS Bedah Rawamangun	RSK	e	Jl. Balai Pustaka Raya No. 29-31
50.	RS Duren Sawit	RSK	C	Jl. Duren Sawit Baru No. 2
51.	<b>RSU Dr Cipto Mangunkusumo</b>	<b>RSU</b>	<b>A</b>	<b>Jl. Diponegoro No. 71 Jakarta Pusat</b>
52.	RS PAD Gatot Soebroto	RSU	A	Jl..Dr A. Rahman Saleh 24 Jakpus
53.	RS AL Dr Mintoharjo	RSU	Tk	Jl.. Bendungan Hilir No. 117 Jakpus
54.	RS Husada	RSU	B+	Jl.. Mangga Besar Raya 137/139 Jakpus
55.	RS Sint Carolus	RSU	B	Jl. Salemba Raya No. 41 Jakpus
56.	RS PGI Cikini	RSU	Ma	Jl. Raden Saleh No. 40 Jakpus
57.	RS Islam Pusat Jakarta	RSU	B+	Jl. Cempaka Putih Tengah I/1 Jakpus
58.	RS Moh Ridwan Meuraksa	RSU	Tk	Jl. Kramat Raya No. 174 Jakpus
59.	RSB Budi Kemuliaan	RSK	C	Jl. Budi Kemuliaan No.25 Jakpus
60.	RSB Yy Pem Kesehatan	RSK	C	Jl. Gereja Theresia No. 22 Jakpus
61.	RSIA Bunda	RSK	E	Jl.Teuku Cik Ditiro No. 28 Jakpus
62.	RS Jiwa Dharma Jaya	RSK	E	Jl. Mangga Besar Raya 138 Jakpusk
63.	RSK Bedah Kramat Lima	RSK	E	Jl. Kramat V No.6 Jakpus
64.	RSIA Evasari	RSK	E	Jl. Rawamangun No.47 Jakpus
65.	RS Pertamina Jaya	RSU	C	Jl. A. Yani No.2 Jakarta Pusat
66.	RS Jiwa Dharma Sakti	RSK	Pr	Jl. Kaji No. 40 Petojo
67.	RS Moh Husni Thamrin	RSU	B	Jl. Salemba Tengah 26-28 Jakpus
68.	RS.THT Panti Raharja	RSK	E	Jl. Sawo No.58-60 Jakpus
69.	RSU Tarakan	RSU	B	Jl. Kyai Caringin No. 7 Jakarta Pusat
70.	RSK THT Bedah Proklamasi	RSK	E	Jl. Proklamasi No,43 Jakarta Pusat
71.	RS Abdi Waluyo	RSU	D	Jl. HOS Cokroaminoto No. 33 Jakpus
72.	RS Kramat 128	RSU	Pr	Jl. Kramat Raya No. 128 Jakpus
73.	RSK THT Prof Nizar	RSK	E	Jl. Kesehatan No.9 Jakpus
74.	RS Mata Jkt Eye Centre	RSK	E	Jl. Teuku Cik Ditiro 46 Jakpus
75.	RSK Bedah Bina Estetika	RSK	C	Jl. Teuku Cik Ditiro No. 41 Jakpus
76.	RSJ Menteng Mitra Afia	RSU	C	Jl. Kali Pasir No. 9
77.	RS Mitra Kemayoran	RSU	C	Jl. Landas Pacu Timur Kemayoran

Tabel. 1.2 (sambungan)

78.	RSIA Puri Medika	RSK	C	Jl. Sungai Bambu No. 5A
79.	RS Sumber Waras	RSU	B	Jl. Kyai Tapa Grogol Jakbar
80.	RS Peln Petamburan	RSU	B	Jl. KS Tubun No. 92-94 Jakbar
81.	RS Trisna Pangastuti	RSU	C	Jl. KS Tubun 79 Slipi Jakbar
82.	RS Jiwa Jakarta	RSK	A	Jl. Dr Latumeten No.1 Jakbar
83.	RS Kanker Dharmais	RSK	B	Jl. S Parman Kav. 84-86 Jakarta Barat
84.	RS AB Harapan Kita	RSK	B	Jl. S Parman Kav 87 Jakbar
85.	RS Jantung Harapan Kita	RSK	B	Jl. S Parman Kav 87 Jakbar
86.	RS Graha Medika	RSK	Ma	Jl. Raya Perjuangan Kebun Jeruk
87.	RSK Bedah Chandra	RSK		Jl. Raya Mangga Besar No. 40 Jakbar
88.	RSU Al-Kamal	RSU	C	Jl. Raya Al-Kamal No. 2 Kedoya
89.	RS Manuela	RSU	C	Jl. Mangga Besar VIII/23 Jakbar
90.	RS Patria IKKT	RSU	D	Jl. Cenderawasih No. 1 Komp. Hankam
91.	RS Medika Permata Hijau	RSU	Ma	Jl. Kebayoran Lama No.64 Jakbar
92.	RSUD Cengkareng	RSUD	B	Perumnas Bumi Cengkareng Indah
93.	RSIA Hermina Cengkareng	RSK	E	Jl. Kintamani Raya No. 2 Daan Mogot
94.	RSU Koja	RSU	B	Jl. Deli No.4 Tg.Priok Jakut
95.	RS Akademik Atma Jaya	RSU		Jl. Pluit Raya No. 2 Jakarta Utara
96.	RS Pelabuhan Jakarta	RSU	C	Jl. Kramat Jaya Tg.Priok Jakut
97.	RSPI Prof Dr Sulianti S	RSK	B	Jl. Baru Sunter Permai Raya Jakut
98.	RS Sukmul Sisma Medika	RSU	C	Jl.Tawes No. 18 -20 Jakarta Utara
99.	RSB Hermina Podomoro	RSK	C	Jl. Danau Agung II No 28 Sunter Jakut
100.	RS Sunter Agung	RSU	Pr	Jl. Agung Utara Raya Blok A No.1 Jakut
101.	RS Islam Sukapura	RSU	E	Jl. Tipar Cakung No.5 Jakut
102.	RS Medika Griya	RSU	Pr	Jl. Danau Sunter Utara Raya No. 1 Jakut
103.	RS Pluit	RSU	Ma	Jl. Raya Pluit Selatan No. 2 Jakut
104.	RS Pantai Indah Kapuk	RSU	Ut	Jl. Pantai Indah Kapuk Utara 3 Blok T
105.	RS Mitra Keluarga Klp Gdg	RSU		Jl. Bukit Gading Raya Kav. 2
106.	RSIA Family	RSK		Jl. Pluit Mas I Blok A No. 2A-5A

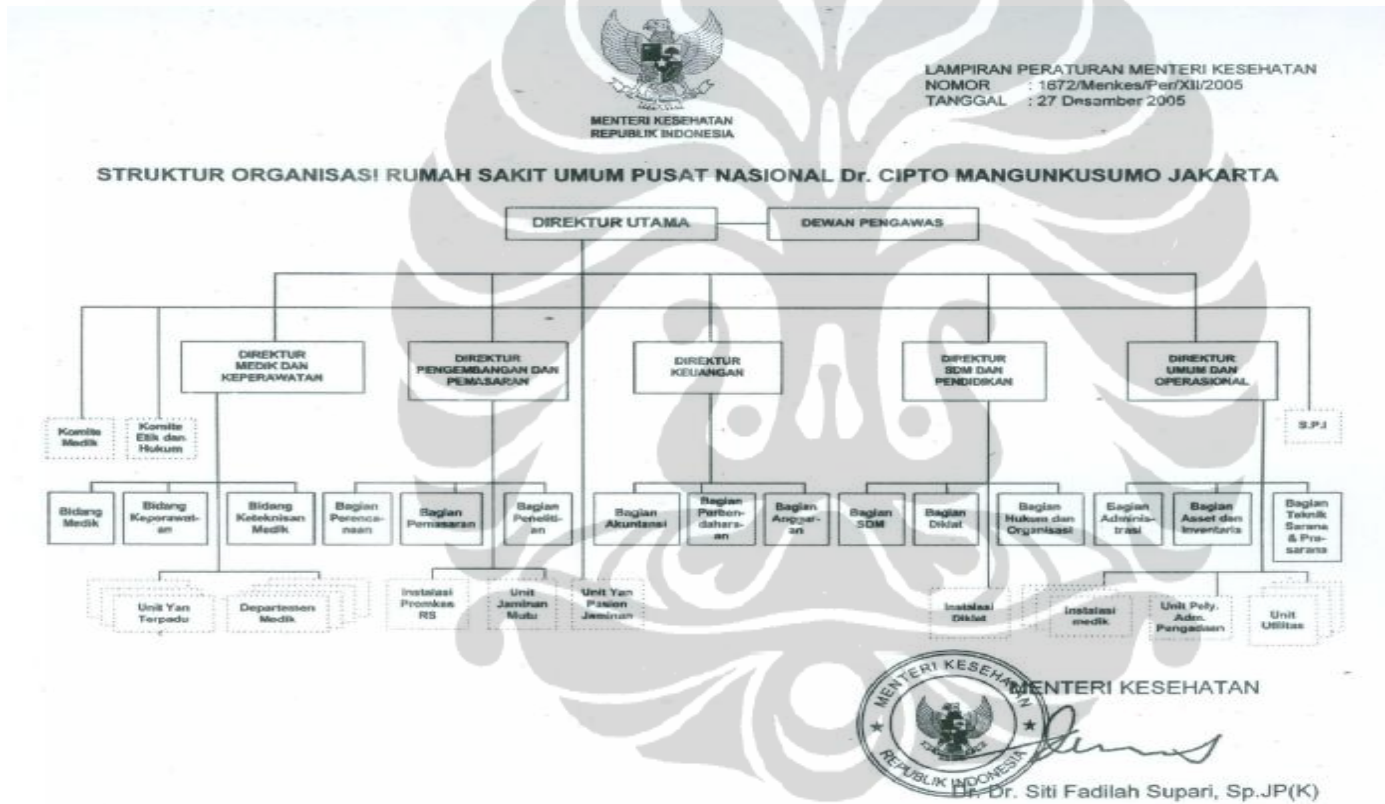
Tabel. 1.2 (sambungan)

Sumber penulis : <http://depkes.go.id/direktori.php?dir=rs&keyword=11&hal=1>









Lampiran-5

LAPORAN BULANAN BOR (*Bed Occupancy Ratio*)  
PERIODE JANUARI – MEI 2009

Health Record http://192.168.10.1/etr/index.php?X\_BRF=REK\_LAPORANBOR...

Gedung A | Pilih Bagian |

**: Laporan Bulanan Bor Periode Januari – Mei 2009**

Awal: 1 Januari 2009 Akhir: 31 Mei 2009

Departement/Unit	TI	2009					Rata-2
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	
A - Bedah	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Anak	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Digestif	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Kardiorask	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah LT 4	110	74,63	70,62	71,61	75,38	72,38	72,91
A - Bedah Ortopedi	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Plastik	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Saraf	33	34,60	42,75	43,89	40,91	41,94	40,82
A - Bedah Tumor	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Vaskuler	0	-	-	-	-	-	-
A - Kulit dan Kalamis	12	36,29	38,99	55,38	53,06	48,95	45,45
A - Mata	12	55,11	77,98	80,65	63,33	78,49	71,11
A - Neurologi	47	42,21	50,30	62,80	75,96	70,36	60,32
A - Obgin	99	50,88	52,75	52,12	59,49	64,09	55,82
A - Onkologi Obgin	36	65,05	61,01	66,67	51,76	38,89	56,68
A - Penyakit Dalam	181	62,70	66,44	62,70	63,72	60,65	63,24
A - Rawat Khusus LT 1	9	70,25	85,71	71,33	57,78	53,76	67,77
A - Rawat Khusus LT 3	29	51,06	48,65	55,39	73,79	63,40	58,46
A - Rawat Khusus LT 6	54	48,53	52,98	60,10	65,25	59,56	57,36
A - Rawat Khusus LT 8	16	3,63	57,59	58,67	71,46	61,30	50,69
A - Ruang Penelitian	0	-	-	-	-	-	-
A - Stroke Unit	10	20,97	66,79	31,29	43,33	44,94	41,44
A - THT	24	55,51	68,60	63,71	69,72	59,54	63,42
A - TST	11	43,40	39,94	36,95	57,58	53,67	46,31
A - Urologi	0	-	-	-	-	-	-
<b>Total:</b>	<b>667</b>	<b>47,65</b>	<b>58,74</b>	<b>58,23</b>	<b>61,90</b>	<b>57,82</b>	<b>56,79</b>

Sumber : Manajemen Gedung A

Sumber : Data RSCM

Lampiran - 6

LAPORAN BULANAN PASIEN MASUK  
PERIODE JANUARI – MEI 2009

c Health Record http://192.168.10.1/ehr/index.php?X\_ehr=EHR\_LAPORANPASI...

Gedung A | Pilih Bagian |

**Laporan Bulanna Pasien Masuk Periode Januari – Mei 2009**

Awal: 1 Januari 2009 Akhir: 31 Mei 2009

Departemen/Unit	TT	2009					Jumlah
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	
A - Bedah	0	0	1	0	0	0	1
A - Bedah Anak	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Digestif	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Kardiovask	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah LT 4	110	270	273	255	268	241	1307
A - Bedah Ortopedi	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Plastik	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Saraf	33	44	54	45	52	43	242
A - Bedah Tumor	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Vaskuler	0	0	0	0	0	0	0
A - Kulit dan Kelamin	12	26	21	36	32	30	152
A - Mata	12	89	100	76	79	70	414
A - Neurolog	47	91	100	109	102	89	491
A - Obgin	83	372	352	360	424	437	1965
A - Onkologi Obgin	36	128	114	106	104	90	542
A - Penyakit Dalam	181	358	329	300	297	293	1571
A - Rawat Khusus LT 1	9	28	27	21	34	31	142
A - Rawat Khusus LT 3	23	97	67	74	65	76	379
A - Rawat Khusus LT 6	54	126	124	129	178	122	679
A - Rawat Khusus LT 8	16	12	35	47	38	45	197
A - Ruang Perawatan	0	0	0	0	13	31	44
A - Stroke Unit	10	16	31	21	34	17	99
A - THT	24	96	101	78	79	75	429
A - TST	11	24	29	36	22	34	145
A - Urolog	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totall:</b>	<b>667</b>	<b>1777</b>	<b>1772</b>	<b>1718</b>	<b>1801</b>	<b>1731</b>	<b>8799</b>

Sumber : Manajemen Gedung A

Sumber : RSCM



Lampiran - 6

LAPORAN BULANAN PASIEN MASUK  
PERIODE APRIL-DESEMBER 2008

Health Record http://192.168.10.1/ehr/index.php?X\_ehr=\_EHR\_LAPORANPASI...

Gedung A | Pilih Bagian |

Laporan Bulanan Pasien Masuk Periode April - Desember 2008

Awal: 1 April 2008 Akhir: 31 Desember 2008

Departement/Unit	2008 -											Jumlah
	TT	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des		
A - Bedah	0	266	179	73	0	0	0	0	0	0	0	518
A - Bedah Anak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Digestif	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Kardiorask	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah LT-4	110	123	138	231	281	266	226	256	264	250		2035
A - Bedah Ortopedi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Plastik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Saraf	33	38	44	37	29	31	34	42	50	52		367
A - Bedah Tumor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Vaskuler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A - Kulit dan Kelamin	12	19	28	24	22	14	5	34	25	22		193
A - Mata	12	71	69	54	74	77	70	76	74	71		636
A - Neurologi	47	142	114	122	117	95	84	88	81	99		943
A - Obgin	83	323	371	344	364	384	343	348	335	394		3206
A - Onkologi Obgin	36	136	114	135	140	120	103	96	99	120		1063
A - Penyakit Dalam	181	266	350	303	278	268	273	271	293	324		2626
A - Rawat Khusus LT 1	9	0	0	0	0	17	28	30	23	26		124
A - Rawat Khusus LT 3	29	0	0	0	87	87	67	88	90	102		521
A - Rawat Khusus LT 6	54	0	0	0	0	0	0	58	58	64		180
A - Rawat Khusus LT 8	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
A - Ruang Penelitian	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
A - Stroke Unit	10	0	0	0	0	0	15	21	23	16		85
A - THT	24	40	62	47	45	45	46	51	40	63		439
A - TST	11	0	0	3	22	24	25	24	27	32		157
A - Urologi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
<b>Total:</b>	<b>657</b>	<b>1424</b>	<b>1469</b>	<b>1374</b>	<b>1469</b>	<b>1428</b>	<b>1319</b>	<b>1483</b>	<b>1492</b>	<b>1635</b>		<b>13093</b>

Sumber : Manajemen Gedung A

Sumber : Data RSCM

Lampiran-7

LAPORAN BULANAN PASIEN AVLOS (Average Length of Stay)

PERIODE JANUARI – MEI 2009

Health Record http://192.168.10.1/ehr/index.php?X\_ehr=EHP\_LAPORANALOS...

Laporan Bulanan Pasien LOS Periode Januari – Mei 2009

Awal: 1 Januari 2009 Akhir: 31 Mei 2009 Pilih Bagian |

Departemen/Unit	TT	2009					Rata-2
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	
A - Bedah	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Anak	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Digestif	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Kardiorask	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah LT 4	110	4,73	6,20	7,15	6,30	7,38	6,35
A - Bedah Ortopedi	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Plastik	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Saraf	33	4,01	3,21	4,06	3,57	5,38	4,04
A - Bedah Tumor	0	-	-	-	-	-	-
A - Bedah Vasuler	0	-	-	-	-	-	-
A - Kulit dan Kelamin	12	5,57	6,89	4,95	5,70	3,93	5,41
A - Mata	12	1,59	2,17	3,62	2,49	3,64	2,70
A - Neurologi	47	6,11	6,18	7,46	7,86	10,64	7,65
A - Obgin	83	2,37	2,77	2,76	2,58	2,63	2,62
A - Onkologi Obgin	36	5,50	3,56	4,67	4,54	3,56	4,37
A - Penyakit Dalam	191	7,03	7,63	10,03	10,23	9,81	8,95
A - Rawat Khusus LT 1	9	5,26	5,36	9,00	4,31	3,55	5,49
A - Rawat Khusus LT 3	29	2,46	-1,81	6,26	6,12	7,56	4,12
A - Rawat Khusus LT 6	54	5,02	5,06	5,91	5,60	7,97	5,91
A - Rawat Khusus LT 8	16	1,00	3,58	4,20	6,40	6,49	4,33
A - Ruang Penelitian	0	-	-	-	1,67	4,23	2,95
A - Stroke Unit	10	3,42	4,08	4,50	5,79	7,85	5,13
A - THIT	24	6.118,36	3,88	4,70	5,79	5,15	1.227,58
A - TST	11	3,80	2,56	1,98	2,35	4,38	3,02
A - Urologi	0	-	-	-	-	-	-
<b>Total:</b>	<b>667</b>	<b>386,01</b>	<b>3,83</b>	<b>5,08</b>	<b>5,08</b>	<b>5,88</b>	<b>61,18</b>

Sumber : Manajemen Gedung A

Sumber : Data RSCM

Lampiran-8

LAPORAN BULANAN PASIEN KELUAR  
PERIODE JANUARI – MEI 2009

Health Record [http://192.168.10.1/ehr/index.php?X\\_ehr=\\_EHR\\_LAPORANPASI](http://192.168.10.1/ehr/index.php?X_ehr=_EHR_LAPORANPASI)

Gedung A | Pilih Bagian |

Laporan Bulanan Pasien Keluar Periode Januari – Mei 2009

Awal: 1 Januari 2009 Akhir: 31 Mei 2009

Departemen/Unit	TT	2009					Jumlah
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	
A - Bedah	0	3	2	40	1	0	46
A - Bedah Anak	0	0	1	0	0	0	1
A - Bedah Digestif	0	1	2	0	0	0	3
A - Bedah Kardiotoraksik	0	1	0	0	0	0	1
A - Bedah LT 4	110	163	192	341	195	171	1062
A - Bedah Ortopedi	0	0	0	0	1	0	1
A - Bedah Plastik	0	0	0	0	0	0	0
A - Bedah Saraf	33	20	32	40	27	32	151
A - Bedah Tumor	0	2	0	1	1	0	4
A - Bedah Vaskuler	0	1	0	1	0	0	2
A - Kultur dan Kelenjar	12	8	4	23	16	23	73
A - Mata	12	60	96	131	60	66	413
A - Neurologi	47	77	65	82	70	69	363
A - Obgyn	83	133	121	143	121	119	637
A - Onkologi Obgyn	36	102	83	72	84	74	415
A - Penyakit Dalam	181	334	319	302	269	263	1487
A - Rawat Khusus LT 1	9	29	21	15	24	20	103
A - Rawat Khusus LT 3	29	78	45	48	52	59	292
A - Rawat Khusus LT 6	54	82	82	71	73	84	402
A - Rawat Khusus LT 8	16	0	25	33	29	25	112
A - Ruang Penelitian	0	0	0	0	6	21	27
A - Stroke Unit	10	13	13	12	6	8	52
A - THT	24	45	40	89	52	54	280
A - TST	11	23	25	28	22	23	121
A - Urologi	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total:</b>	<b>667</b>	<b>1169</b>	<b>1168</b>	<b>1471</b>	<b>1109</b>	<b>1121</b>	<b>6038</b>

Sumber : Manajemen Gedung A

Sumber : RSCM



Lampiran-8

LAPORAN BULANAN PASIEN KELUAR  
PERIODE APRIL – DESEMBER 2008

Health Record http://192.168.10.1/ahri/index.php?X\_ahr=EHR\_LAPORANPASI...

LAPORAN BULANAN PASIEN KELUAR

Gedung A [ Pilih Bagian ]

F. Tabel 10: Laporan Bulanan Pasien Keluar Periode April - Desember 2008

Awal: 1 April 2008 Akhir: 31 Desember 2008

Departement/Unit	IT	2008									Jumlah
		Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	
A - Bedah	0	99	128	122	18	10	10	3	9	7	405
A - Bedah Anak	0	0	0	3	1	0	2	0	1	0	7
A - Bedah Digestif	0	0	5	2	3	3	5	2	2	2	24
A - Bedah Kardiotoraks	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
A - Bedah LT 4	110	29	65	95	164	174	195	140	149	132	1152
A - Bedah Ortopedi	0	0	4	2	1	2	0	1	0	2	12
A - Bedah Plastik	0	1	0	0	1	3	1	0	3	2	11
A - Bedah Saraf	33	9	25	25	17	15	22	26	21	32	192
A - Bedah Tumor	0	0	1	5	0	5	0	2	2	2	17
A - Bedah Vaskuler	0	0	0	2	2	2	1	0	0	1	8
A - Kulit dan Kelamin	12	3	8	3	10	5	2	6	6	10	55
A - Mata	12	51	85	73	65	79	64	57	66	65	605
A - Neurolog	47	50	92	92	92	89	82	63	52	85	698
A - Obgin	82	107	289	207	180	175	126	100	85	146	1409
A - Onkologi Obgin	36	55	67	90	71	74	53	52	66	74	602
A - Penyakit Dalam	181	127	312	262	262	252	248	244	253	332	2322
A - Rawat Khusus LT 1	9	0	0	0	0	4	17	15	15	15	68
A - Rawat Khusus LT 3	29	0	0	0	51	65	60	56	66	80	378
A - Rawat Khusus LT 6	54	0	0	0	0	0	0	29	43	44	116
A - Rawat Khusus LT 8	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A - Ruang Penelitian	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A - Stroke Unit	10	0	0	0	0	0	3	15	17	14	49
A - THT	24	18	42	44	51	38	48	44	42	45	372
A - TST	11	0	0	2	5	16	14	15	20	24	96
A - Urologi	0	1	4	2	1	4	0	2	2	2	18
<b>Total:</b>	<b>567</b>	<b>549</b>	<b>1122</b>	<b>1051</b>	<b>995</b>	<b>1015</b>	<b>914</b>	<b>872</b>	<b>902</b>	<b>1167</b>	<b>8617</b>

Sumber : Manajemen Gedung A

Sumber : RSCM



**RINGKASAN HASIL ANALISIS DATA  
PELANGGAN EKSTERNAL**

**1. Gambaran Karakteristik Responden**

**1.1 Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
Laki-laki	33	36
Perempuan	55	60
Tidak mengisi	4	4
<b>Total</b>	92	100.0

**1.2 Umur Responden**

Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum
38,3	36	25	16	78

Umur	Jumlah	Persen (%)
10-19	6	6.7
20-29	31	34.4
30-39	13	14.4
40-49	16	17.8
50-59	13	14.4
60+	11	12.2
Tidak mengisi	2	
<b>Total</b>	92	100

**1.3 Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
Ibu Rumah Tangga	36	46.8
Buruh	10	13.0
PNS	17	22.1
Swasta	8	10.4
Wiraswasta	2	2.6
Masih sekolah	4	5.2
Tidak mengisi	15	-
<b>Total</b>	92	100.0

**1.4 Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
SD/SEDERAJAT	8	9.4
SMP/SEDERAJAT	15	17.6
SMA/SEDERAJAT	41	48.2

DIPLOMA/SEDERAJAT	9	10.6
S1	11	12.9
S2	1	1.2
Tidak mengisi	7	
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

### 1.5 Lokasi Rawat Inap

Lantai Ruangan	Jumlah	Persen (%)
Lantai 2	37	39.8
Lantai 4	36	38.6
Lantai 6	19	20.5
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

Ruang Rawat	Jumlah	Persen (%)
Obgin	37	40.2
Bedah	36	39.1
Penyakit dalam	19	20.7
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

### 1.6 Kelas Rawat Inap

Kelas Rawat	Jumlah	Persen (%)
2	19	20,7
3	73	79,3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

## 2. Hasil Uji Validitas

### 2.1 Dimensi Bukti Fisik (Tangibility)

Jenis pertanyaan	Korelasi Total Pertanyaan		Kesimpulan (nilai total korelasi $\geq 0,30$ )
	Harapan	Persepsi	
A1.1. Kondisi fisik bangunan / arsitek rumah sakit	0.393	0.507	Baik harapan maupun persepsi valid
A1.2.Desain Ruang Pelayanan	0.544	0.567	Baik harapan maupun persepsi valid
A1.3.Kebersihan Ruangan dan lingkungan	0.645	0.630	Baik harapan maupun persepsi valid
A1.4.Keamanan dan kenyamanan Ruangan dan lingkungan	0.648	0.586	Baik harapan maupun persepsi valid
A2.1 Kebersihan, kenyamanan dan keamanan toilet	0.602	0.530	Baik harapan maupun persepsi

			valid
A2.2 Kebersihan, kenyamanan dan keamanan kantin	0.632	0.711	Baik harapan maupun persepsi valid
A2.3 Kebersihan, kenyamanan taman	0.741	0.742	Baik harapan maupun persepsi valid
A2.4 Ketersediaan lahan parkir kendaraan yang aman	0.596	0.548	Baik harapan maupun persepsi valid
A3. Peralatan fisik (untuk menjalankan pemberian jasa :	0.492	0.544	Baik harapan maupun persepsi valid
A4. Kesesuaian peralatan fisik dengan jenis layanan yang diberikan	0.727	0.707	Baik harapan maupun persepsi valid
A5. Kemutakhiran peralatan fisik yang dimiliki untuk pelayanan jasa	0.741	0.655	Baik harapan maupun persepsi valid
A6. Penampilan fisik karyawan RS (Kerapihan, kebersihan pakaian)	0.712	0.609	Baik harapan maupun persepsi valid
A7. Penampilan fisik dokter	0.683	0.589	Baik harapan maupun persepsi valid
A8. Lokasi RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo yang mudah diakses dan strategis	0.634	0.572	Baik harapan maupun persepsi valid
A9. Adakah media komunikasi dengan pihak RS/Dokter (kotak saran, hotline s	0.676	0.644	Baik harapan maupun persepsi valid

**Contoh Interpretasi:**

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam dimensi tingkat kualitas jasa pelanggan internal valid. Diketahui bahwa nilai total korelasi semua item adalah  $\geq 0,30$

**2.2 Dimensi Kesesuaian (Reliability)**

Jenis pertanyaan	Korelasi Total		Kesimpulan
	Harapan	Persepsi	
B10. Terealisasinya janji pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan	0.764	0.737	Baik harapan maupun persepsi valid
B11. Kesanggupan untuk bersikap simpatik dalam menangani setiap	0.718	0.721	Baik harapan maupun persepsi valid
B12. Jasa yang disampaikan tepat dan akurat sejak awal	0.774	0.713	Baik harapan maupun persepsi valid
B13. Jasa yang disampaikan tepat waktu seperti yang dijanjikan	0.792	0.789	Baik harapan maupun persepsi valid
B14. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan	0.775	0.738	Baik harapan maupun persepsi valid

### 2.3 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Jenis pertanyaan	Korelasi Total Pertanyaan		Kesimpulan
	Harapan	Persepsi	
C15. Kepastian waktu penyampaian jasa disampaikan dengan sejelas-jelasnya	0.699	0.681	Baik harapan maupun persepsi valid
C16. Layanan diberikan segera dan cepat	0.736	0.759	Baik harapan maupun persepsi valid
C17. Kesiediaan petugas untuk selalu membantu pasien	0.760	0.799	Baik harapan maupun persepsi valid
C18. Petugas yang lugas, sigap dan tanggap atas keluhan pasien	0.719	0.764	Baik harapan maupun persepsi valid

### 2.4 Dimensi Jaminan (Assurance)

Jenis pertanyaan	Korelasi Total Pertanyaan		Kesimpulan
	Harapan	Persepsi	
D19. Ketrampilan yang dimiliki petugas	0.744	0.707	Baik harapan maupun persepsi valid
D20. Profesionalisme dokternya	0.698	0.776	Baik harapan maupun persepsi valid
D21. Perasaan aman dan nyaman pada saat berinteraksi dengan petugas	0.740	0.750	Baik harapan maupun persepsi valid
D22. Perasaan aman, nyaman dan menyenangkan pada saat berinteraksi dengan	0.707	0.770	Baik harapan maupun persepsi valid
D23. Kesopanan petugas dalam melayani pasiennya	0.648	0.741	Baik harapan maupun persepsi valid
D24. Kesopanan dokter dalam dalam melaksanakan tugasnya	0.724	0.735	Baik harapan maupun persepsi valid
D25. Kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan pasien	0.747	0.793	Baik harapan maupun persepsi valid
D26. Kemampuan dokter dalam menangani keluhan pasien	0.772	0.731	Baik harapan maupun persepsi valid

### 2.5 Dimensi Empati (Empathy)

Jenis pertanyaan	Korelasi Total Pertanyaan		Kesimpulan
	Harapan	Persepsi	
E27. Perhatian petugas terhadap pasien secara personal	0.787	0.713	Baik harapan maupun persepsi valid
E28. Perhatian dokter terhadap pasien secara personal	0.759	0.687	Baik harapan maupun persepsi valid
E29. Kemampuan Petugas untuk memahami kebutuhan pasien secara	0.829	0.801	Baik harapan maupun persepsi valid

spesifik			
E30. Kemampuan dokter untuk memahami kebutuhan pasien secara spesifik	0.768	0.772	Baik harapan maupun persepsi valid
E31. Privasi pasien terjaga	0.794	0.743	Baik harapan maupun persepsi valid
E32. Waktu buka layanan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo sesuai kebutuhan pas	0.731	0.719	Baik harapan maupun persepsi valid

**3. Hasil uji reliabilitas\_Berdasarkan Robert Ho (Handbook of Univariate and Multivariate Data Analysis and Interpretation with SPSS) Australia, 2006. Chapman and Hall/CRC)**

**3.1 Dimensi Bukti Fisik (Tangibility)**

Jenis pertanyaan	Alfa Cronbach	Jumlah Item Pertanyaan
Harapan	0.918	15
Persepsi	0.911	15

Nilai Alfa Cronbach sebesar 0,918 untuk pertanyaan harapan dan 0,911 untuk pertanyaan persepsi mengindikasikan tingginya konsistensi internal keseluruhan pertanyaan yang menggambarkan dimensi bukti fisik.

**3.2 Dimensi Kesesuaian (Reliability)**

Jenis pertanyaan	Alfa Cronbach	Jumlah Item Pertanyaan
Harapan	0.906	5
Persepsi	0.893	5

Nilai Alfa Cronbach sebesar 0.906 untuk pertanyaan harapan dan 0,893 untuk pertanyaan persepsi mengindikasikan tingginya konsistensi internal keseluruhan pertanyaan yang menggambarkan dimensi kesesuaian.

**3.3 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)**

Jenis pertanyaan	Alfa Cronbach	Jumlah Item Pertanyaan
Harapan	0.872	4
Persepsi	0.885	4

Nilai Alfa Cronbach sebesar 0.872 untuk pertanyaan harapan dan 0,885 untuk pertanyaan persepsi mengindikasikan tingginya konsistensi internal keseluruhan pertanyaan yang menggambarkan dimensi daya tanggap.

### 3.4 Dimensi Jaminan (Assurance)

Jenis pertanyaan	Alfa Cronbach	Jumlah Item Pertanyaan
Harapan	0.915	8
Persepsi	0.927	8

Nilai Alfa Cronbach sebesar 0.915 untuk pertanyaan harapan dan 0,927 untuk pertanyaan persepsi mengindikasikan tingginya konsistensi internal keseluruhan pertanyaan yang menggambarkan dimensi jaminan.

### 3.5 Dimensi Empati (Emphaty)

Jenis pertanyaan	Alfa Cronbach	Jumlah Item Pertanyaan
Harapan	0.922	6
Persepsi	0.902	6

Nilai Alfa Cronbach sebesar 0.922 untuk pertanyaan harapan dan 0,902 untuk pertanyaan persepsi mengindikasikan tingginya konsistensi internal keseluruhan pertanyaan yang menggambarkan dimensi empati.

## 4. Gambaran Harapan dan Persepsi Responden

### 4.1 Dimensi Bukti Fisik (Tangibility)

Jenis Pertanyaan	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum
Harapan	58,1	58	60	42	75
Persepsi	56,8	56	60	37	75

Comment [SUMMER1]: Didapatkan dari hasil penjumlahan semua pertanyaan dimensi bukti fisik pada baris harapan

Comment [SUMMER2]: Didapatkan dari hasil penjumlahan semua pertanyaan dimensi bukti fisik pada baris persepsi

### 4.2 Dimensi Reliabilitiy (Kesesuaian)

Jenis Pertanyaan	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum
Harapan	18,3	18	20	8	25
Persepsi	17,6	17	15	7	25

#### 4.3 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Jenis Pertanyaan	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum
Harapan	15,4	16	16	10	20
Persepsi	14,7	15	16	4	20

#### 4.4 Dimensi Assurance (Jaminan)

Jenis Pertanyaan	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum
Harapan	31,4	32	32	16	40
Persepsi	31,0	31	32	13	40

#### 4.5 Dimensi Emphaty (Empati)

Jenis Pertanyaan	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum
Harapan	22,9	23	24	13	30
Persepsi	22,2	22	18	13	30

### 5. Gambaran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

#### 5.1 Dimensi Bukti Fisik

Dimensi Bukti Fisik	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum	Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)
Kualitas Pelayanan	-1,7	0	0	-21	11	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05
Kepuasan Pasien	97,7	100	100	68,2	122,5	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05

Comment [SUMMER3]: Didapatkan dari hasil penjumlahan dimensi bukti fisik harapan - hasil penjumlahan dimensi bukti fisik harapan persepsi

Comment [SUMMER4]: Didapatkan dari hasil perhitungan dimensi bukti fisik persepsi / hasil penjumlahan dimensi bukti fisik harapan harapan \* 100

#### Contoh Interpretasi:

Tabel di atas Menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan untuk dimensi bukti fisik -1,7. Hal ini berarti Hal ini berarti pasien tidak merasa puas terhadap kualitas layanan, Sedangkan nilai rata-rata kepuasan pasien untuk dimensi bukti fisik 97,7.

Berdasarkan uji normalitas, diketahui bahwa data kualitas pelayanan maupun kepuaan pasien berdistribusi tidak normal, karena nilai  $p$  signifikan ( $p < 0,05$ ).

### 5.2. Dimensi Reliability (Kesesuaian)

Dimensi Kesesuaian	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum	Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)
Kualitas Pelayanan	-0,8	0	0	-13	5	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05
Kepuasan Pasien	96,7	100	100	35,0	133,3	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05

### 5.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi Daya Tanggap	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum	Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)
Kualitas Pelayanan	-0,7	0	0	-12	4	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05
Kepuasan Pasien	96,3	100	100	25,0	133,3	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05

### 5.4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Jaminan	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum	Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)
Kualitas Pelayanan	-0,6	0	0	-19	10	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05
Kepuasan Pasien	99,1	100	100	40,6	150,0	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05

### 5.5. Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi Jaminan	Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum	Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)
Kualitas Pelayanan	-0,7	0	0	-11	8	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05
Kepuasan Pasien	98,2	100	100	54,2	161,5	Tidak normal (nilai $p$ ) <0,05

Nilai jawaban responden mengelompok di jawaban di satu tempat (data likert) di kanan semua

## 6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

### 6.1. Hasil Uji Korelasi Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

#### Contoh Interpretasi:

Berdasarkan uji normalitas yang telah disebutkan sebelumnya, diketahui bahwa semua dimensi berdistribusi tidak normal. Hal ini mengakibatkan koefisien korelasi yang digunakan yakni koefisien korelasi spearman. Berdasarkan table 5.1 diketahui bahwa koefisien korelasi semua dimensi menunjukkan korelasi yang sangat kuat, bahkan hamper sempurna, dan signifika (nilai  $p$  <0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara kepuasan pasiend dengan kualitas pelayanan untuk semua dimensi.



Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	Koefisien korelasi Spearman	Signifikansi (nilai $p$ )
Dimensi Bukti Fisik	0.998	< 0,05
Dimensi Kesesuaian	0.999	< 0,05
Dimensi Daya Tanggap	0.998	< 0,05
Dimensi Jaminan	0,999	< 0,05
Dimensi Empati	0.999	< 0,05

Comment [SUMMER5]: Karena berdasarkan uji normalitas data tidak normal

## 6.2. Hasil Uji Regresi Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

### 6.2.1. Tabel Ringkasan Hasil Regresi

Tabel 5.1.1

Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	R	R-square	Adjusted R-square
Dimensi Bukti Fisik	0.998	<b>0.996</b>	0.995
Dimensi Kesesuaian	0.999	<b>0.998</b>	0.997
Dimensi Daya Tanggap	0.998	<b>0.996</b>	0.995
Dimensi Jaminan	0.999	<b>0.998</b>	0.997
Dimensi Jaminan	0.999	<b>0.998</b>	0.997

#### Contoh Interpretasi:

Berdasarkan table 5.1.1 diketahui bahwa kepuasan pasien dalam dimensi fisik dijelaskan sebesar 99,6% oleh kualitas pelayanan dalam dimensi fisik.

### 6.2.2. Tabel ANOVA

Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Dimensi Bukti Fisik	6,978.853	1	6,978.853	2,284.211	<b>.000(a)</b>
Dimensi Kesesuaian	17,757.210	1	17,757.210	2,999.564	<b>.000(a)</b>
Dimensi Daya Tanggap	21,270.659	1	21,270.659	5,041.664	<b>.000(a)</b>
Dimensi Jaminan	16,208.187	1	16,208.187	1,459.072	<b>.000(a)</b>
Dimensi Jaminan	17,511.990	1	17,511.990	1,366.756	<b>.000(a)</b>

#### Contoh Interpretasi:

Tabel hasil uji ANOVA dengan nilai signifikansi <0,05 menunjukkan adanya **hubungan** linear antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan untuk semua dimensi.

### 6.2.3. Tabel Koefisien (t)

<b>Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien</b>	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
Dimensi Bukti Fisik	100.425	0.220		457.337	<b>0.000</b>
	1.606	0.034	<b>0.986</b>	47.793	<b>0.000</b>
Dimensi Kesesuaian	100.728	0.274		367.424	<b>0.000</b>
	4.867	0.089	<b>0.986</b>	54.768	<b>0.000</b>
Dimensi Daya Tanggap	100.644	0.226		445.360	<b>0.000</b>
	6.170	0.087	<b>0.991</b>	71.005	<b>0.000</b>
Dimensi Jaminan	101.028	0.374		270.312	<b>0.000</b>
	3.251	0.085	<b>0.974</b>	38.198	<b>0.000</b>
Dimensi Jaminan	101.301	0.400		253.459	<b>0.000</b>
	4.394	0.119	<b>0.971</b>	36.970	<b>0.000</b>

#### Contoh Interpretasi:

Koefisien Beta yang bernilai positif dan signifikan ( $<0,001$ ) untuk semua dimensi menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Untuk dimensi Jaminan, koefisiennya (p), sebesar 0.971 signifikansi  $<0,001$  berarti hubungannya positif.

#### TAMBAHAN DIMENSI LAIN-LAIN

##### 1. Sumber Informasi Tentang RSUPN dr. Ciptomangunkusumo

<b>Sumber Informasi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
KORAN	4	4.4
TV	16	17.8
TEMAN	11	12.2
KELUARGA	44	48.9
LAIN-LAIN	15	16.7
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

##### 2. Biaya Uang Jaminan

<b>Biaya Uang Jaminan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
TIDAK MAHAL	30	34.1
CUKUP MAHAL	37	42.0
MAHAL	16	18.2
SANGAT MAHAL	5	5.7
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>

### 3. Biaya Operasi

Biaya Operasi	Jumlah	Persen
TIDAK MAHAL	18	21.7
CUKUP MAHAL	35	42.2
MAHAL	24	28.9
SANGAT MAHAL	6	7.2
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100.0</b>

### 4. Biaya Laboratorium

Biaya Laboratorium	Jumlah	Persen
TIDAK MAHAL	23	25.8
CUKUP MAHAL	36	40.4
MAHAL	27	30.3
SANGAT MAHAL	3	3.4
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100.0</b>

### 5. Biaya Rontgen

Biaya Rontgen	Jumlah	Persen
TIDAK MAHAL	22	25.6
CUKUP MAHAL	35	40.7
MAHAL	26	30.2
SANGAT MAHAL	3	3.5
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>

### 6. Biaya USG

Biaya USG	Jumlah	Persen
TIDAK MAHAL	24	28.2
CUKUP MAHAL	32	37.6
MAHAL	26	30.6
SANGAT MAHAL	3	3.5
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

### 7. Biaya CT Scan

Biaya CT Scan	Jumlah	Persen
TIDAK MAHAL	15	18.1
CUKUP MAHAL	32	38.6
MAHAL	30	36.1
SANGAT MAHAL	6	7.2
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100.0</b>

### 8. Biaya MRI

Biaya MRI	Jumlah	Persen
TIDAK MAHAL	14	18.9
CUKUP MAHAL	32	43.2
MAHAL	23	31.1
SANGAT MAHAL	5	6.8
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>

#### 9. Kesesuaian Biaya dengan Layanan

Kesesuaian Biaya dengan Layanan	Jumlah	Persen
SANGAT SESUAI	3	3.5
TIDAK SESUAI	13	15.3
CUKUP SESUAI	34	40.0
SESUAI	31	36.5
SANGAT SESUAI	4	4.7
Total	85	100

#### 10. Kualitas Petugas

Kualitas Petugas	Jumlah	Persen
SANGAT TIDAK BAIK	1	1.1
TIDAK BAIK	2	2.2
CUKUP BAIK	37	41.1
BAIK	35	38.9
SANGAT BAIK	15	16.7
Total	90	100.0

#### 11. Kualitas Dokter

Kualitas Petugas	Jumlah	Persen
SANGAT TIDAK BAIK	3	3.4
TIDAK BAIK	1	1.1
CUKUP BAIK	20	22.7
BAIK	36	40.9
SANGAT BAIK	28	31.8
Total	88	100.0

## HASIL ANALISIS DATA PELANGGAN INTERNAL

## 1. Gambaran Karakteristik Responden

## 1.7 Umur Responden

Mean	Median	Modus	Minimum	Maksimum
41,0	42,0	42	25	55

Umur	Jumlah	Persen (%)
20-29	10	12.82
30-39	21	26.92
40-49	30	38.46
50-59	17	21.79
Tidak mengisi	2	-
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>

## 1.8 Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
SMA/SEDERAJAT	24	30.8
DIPLOMA/SEDERAJAT	42	53.8
S1	12	15.4
Tidak mengisi	2	-
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>

## 1.9 Unit Kerja

Ruang Rawat	Jumlah	Persen (%)
Obgin	28	35,0
Bedah	26	32,5
Penyakit dalam	26	32,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

## 2. Hasil Uji Validitas

### 2.6 Dimensi Tingkat Kualitas Jasa Pelanggan Internal

Pertanyaan	Korelasi Total	Kesimpulan (nilai total korelasi $\geq 0,33$ )
1. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami) memiliki peralatan	0.499	Valid
2. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo memegang janji dan menghargai	0.413	Valid
3. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, komunikasi berlangsung memadai,	0.583	Valid
4. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami) ada rasa keyakinan	0.702	Valid
5. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami sungguh-sungguh	0.576	Valid
6. Lingkungan kerja kami sungguh nyaman dan atraktif	0.440	Valid
7. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami) ada keinginan	0.571	Valid
8. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami memberikan respons	0.619	Valid
9. Di antara sesama rekan kerja, ada perasaan nyaman dan percaya dalam hub	0.687	Valid
10. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami saling memberikan	0.515	Valid
11. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), para pekerja berpakaia	0.527	Valid
12. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami memberikan layana	0.391	Valid
13. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami berorientasi pada	0.730	Valid
14. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), setiap individu diperl	0.697	Valid
15. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami memperhatikan	0.608	Valid
16. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), semua bahan cetakan	0.490	Valid
17. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami dikenal sangat ha	0.562	Valid
18. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami sangat ingin	0.347	Valid
19. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami mempercayai kompe	0.611	Valid
20. Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (di unit kami), kami sensitif dan resp	0.688	Valid

### Contoh Interpretasi:

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam dimensi tingkat kualitas jasa pelanggan internal valid. Diketahui bahwa nilai total korelasi semua item adalah  $\geq 0,333$ .

### 2.7 Dimensi Motivasi, Pemberdayaan, dan Pensejajaran

Pertanyaan	Korelasi Total	Kesimpulan (nilai total korelasi $\geq 0,33$ )
21. Sebarapa sering Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan saran dan usulan yang ber	0.439	Valid
22. Sebarapa sering usul dan saran Bapak/Ibu/Sdr/i yang bersifat membangun	0.434	Valid
23. Sebarapa banyak usulan Bapak/Ibu/Sdr/i yang berhasil guna :	0.505	Valid

### 2.8 Dimensi Tingkat Kemampuan Sistem Informasi

Pertanyaan	Korelasi Total	Kesimpulan (nilai total korelasi $\geq 0,33$ )
24. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap tingkat ketersediaan in	0.612	Valid
25. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap tingkat ketepatan infor	0.643	Valid
26. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap tingkat kecepatan menda	0.486	Valid

## 3. Hasil Uji Reliabilitas

### 3.1 Dimensi Tingkat Kualitas Jasa Pelanggan Internal

Alfa Cronbach	Jumlah Item Pertanyaan
0.913	20

Nilai Alfa Cronbach sebesar 0.912 mengindikasikan mengindikasikan konsistensi internal yang cukup tinggi dari keseluruhan pertanyaan yang menggambarkan dimensi tingkat kualitas jasa pelanggan internal.

### 3.2 Dimensi Motivasi, Pemberdayaan, dan Pensejajaran

Alfa Cronbach	Jumlah Item Pertanyaan
0.642	3

Nilai Alfa Cronbach sebesar 0.642 mengindikasikan konsistensi internal yang cukup tinggi dari keseluruhan pertanyaan yang menggambarkan dimensi motivasi, pemberdayaan, dan pensejajaran..

### 3.3 Dimensi Tingkat Kemampuan Sistem Informasi

Alfa Cronbach	Jumlah Item Pertanyaan
0.750	3

Nilai Alfa Cronbach sebesar 0.750 mengindikasikan konsistensi internal yang cukup tinggi dari keseluruhan pertanyaan yang menggambarkan dimensi tingkat kemampuan system informasi.

## 4. Hasil Analisis Data

### 4.1. Gambaran Dimensi Tingkat Kualitas Jasa Pelanggan Internal

Dimensi Kualitas Jasa Pelanggan	Jumlah	Persen
<b>Internal</b>		
< 60	10	13.5
≥ 60	64	86.5
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>

#### Catatan:

Untuk memudahkan interpretasi maka dimensi tingkat kualitas jasa pelanggan dikelompokkan menjadi dua kategori, yakni kategori kurang dari 60 dan lebih besar sama dengan 60. Batasan 60 digunakan dengan asumsi



bahwa nilai 3 untuk masing-masing item pertanyaan menunjukkan kualitas yang dianggap baik.

#### 4.2. Gambaran Motivasi, Pemberdayaan, dan Pensejajaran

Dimensi Motivasi, Pemberdayaan, dan Pensejajaran	Jumlah	Persen
< 7,5	45	60.0
≥ 7,5	30	40.0
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>

##### a. Frekuensi Memberikan Saran Membangun

Kualitas Petugas	Jumlah	Persen
SANGAT TIDAK SERING	5	6.4
TIDAK SERING	25	32.1
CUKUP SERING	29	37.2
SERING	17	21.8
SANGAT SERING	2	2.6
Total	78	100.0

##### b. Pelaksanaan Saran

Kualitas Petugas	Jumlah	Persen
SANGAT TIDAK SERING	9	12.0
TIDAK SERING	49	65.3
CUKUP SERING	8	10.7
SERING	9	12.0
Total	75	100.0

##### c. Usulan Berhasil Guna

Kualitas Petugas	Jumlah	Persen
SANGAT TIDAK SERING	6	7.9
TIDAK SERING	48	63.2
CUKUP SERING	16	21.1
SERING	6	7.9
Total	76	100.0

#### 4.3. Gambaran Dimensi Tingkat Kemampuan Sistem Informasi

Dimensi Tingkat Kemampuan Sistem Informasi	Jumlah	Persen
< 7,5	14	17.9
≥ 7,5	64	82.1
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>

##### a. Ketersediaan Informasi

Ketersediaan Informasi	Jumlah	Persen
SANGAT TIDAK BAIK	2	2.6
TIDAK BAIK	6	7.7
CUKUP BAIK	43	55.1
BAIK	25	32.1
SANGAT BAIK	2	2.6
Total	78	100.0

##### b. Ketepatan Informasi

Ketepatan Informasi	Jumlah	Persen
SANGAT TIDAK TEPAT	2	2.6
TIDAK TEPAT	11	14.1
CUKUP TEPAT	49	62.8
TEPAT	13	16.7
SANGAT TEPAT	3	3.8
Total	78	100.0

##### c. Kecepatan Informasi

Kecepatan Informasi	Jumlah	Persen
SANGAT TIDAK CEPAT	1	1.3
TIDAK CEPAT	20	25.6
CUKUP CEPAT	42	53.8
CEPAT	13	16.7
SANGAT CEPAT	2	2.6
Total	78	100.0