



LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Lampiran 1. Jumlah kunjungan Rawat Inap

**STATISTIK KEGIATAN RAWAT INAP RS DR. H. MARZOEKI MAHDI BOGOR
TAHUN ANGGARAN 2010**

Bulan	Hari Perawatan	Pasien Masuk	Pasien Keluar	Jumlah Pasien	Meninggal < 48 jam	Meninggal > 48 jam
1	2	3	4	5	6	7
Januari	14.802	903	828	1.377	33	2
Februari	13.350	806	841	1.342	20	28
Maret	14.196	878	872	1.348	32	22
April	14.042	920	871	1.397	23	32
Mei	14.381	995	957	1.435	25	28
Juni	13.731	844	919	1.360	14	17
Semester I	84.502	5.346	5.288	8.259	147	129
Juli	13.899	1.014	922	1.452	19	16
Agustus	12.280	872	838	1.486	27	10
September	11.349	782	846	1.422	23	18
Oktober	11.997	854	799	1.477	16	15
November	12.005	831	765	1.543	19	23
Desember	12.660	790	814	1.519	21	26
Semester II	74.190	5.143	4984	8.899	125	108
Total	158.692	10.489	10.272	17.158	272	237

**STATISTIK KEGIATAN RAWAT INAP RS DR. H. MARZOEKI MAHDI BOGOR
TAHUN ANGGARAN 2010**

Bulan	Hari Perawatan	Pasien Masuk	Pasien Keluar	Jumlah Pasien	Meninggal < 48 jam	Meninggal > 48 jam
1	2	3	4	5	6	7
Januari	12.549	887	885	1.521	16	21
Februari	11.196	791	746	1.566	8	16
Maret	12.582	907	887	1.586	10	17
April	12.356	916	901	1.601	17	39
Mei	12.765	947	943	1.605	27	17
Juni	12.087	875	870	1.610	17	20
Semester I						
Juli						
Agustus						
September						
Oktober						
November						
Desember						
Semester II						
Total	73.535	5.323	5.232	9.489	95	130

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Lampiran 2. Kuesioner penelitian



PROGRAM SARJANA ALIH JENIS MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR

YTH. Saudara /I Responden

Seiring salam dan Doa semoga Saudara/I selalu dalam lindungan-Nya dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. Saya Hamid (H24086019) sedang melakukan penelitian untuk menyusun Skripsi berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DR. H. MARZOEKI MAHDI BOGOR“ maka di mohon kesediaannya untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini secara lengkap. Atas bantuan dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Petunjuk Pengisian :

Lingkarkanlah pada huruf A,B,C dan seterusnya yang anda anggap sesuai dengan data saudara :

- | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|
| Jenis Kelamin | : | A. Pria | B. Wanita |
| Umur | : |tahun | |
| Pendidikan | : | A. SD | B. SMP C. SMU |
| | | D.D3 | |
| | | E. Sarjana | E. Pasca Sarjana/S3 |
| Pekerjaan | : | A. PNS | B. Swasta C. Wiraswasta |
| | | D. Pelajar | E. Mahasiswa F. Lainnya, sebutkan... |
| Pendapatan / Bulan : | | A. < Rp.1.000.000 | |
| | | B. Rp.1.000.000 - Rp.2.000.000 | |
| | | C. Rp.2.000.000 - Rp.3.000.000 | |
| | | D. Rp.3.000.000 - Rp.4.000.000 | |
| | | E. Rp.4.000.000 - Rp.5.000.000 | |
| | | F. > Rp.5.000.000, sebutkan..... | |
| Frekuensi Kunjungan ke Poli Rawat Jalan : | | A. Pertama kali B. Setiap Hari C. Setiap Minggu | |
| | | D. Setiap Bulan E. Lebih dari Sebulan, sebutkan.... | |
| Cara pembayaran : | | A. Perorangan | C. Askes |
| | | B. Jamkesmas | D. Jamkesda |
| | | E. Lainnya, sebutkan..... | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Lanjutan Lampiran 2

B. PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN ATRIBUT PELAYAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT DR. H.MARZOEKI MAHDI BOGOR

Petunjuk Pengisian :

Untuk kolom kepentingan, Mohon anda memberi tanda silang (X) pada kotak pilihan yang tersedia, sesuai dengan pendapat anda sebagai pasien rawat jalan RS Dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor terhadap tingkat kepentingan atribut pelayanan tersebut.

Untuk kolom Kepuasan, Mohon anda memberi tanda silang pada kotak pilihan yang tersedia, sesuai pendapat anda sebagai pasien rawat jalan RS Dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor terhadap tingkat kepuasan atribut pelayanan tersebut.

Keterangan :

- 1= Sangat tidak penting atau sangat tidak puas
- 2= Tidak penting atau tidak puas
- 3= Netral
- 4= Penting atau Puas
- 5 = Sangat Penting atau sangat puas

No	Atribut Pelayanan Rawat Jalan RSMM	Bobot Nilai Tingkat Kepentingan					Bobot Nilai Tingkat Kepuasan						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	<i>Tangible (berwujud)</i>												
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu												
2	Kebersihan Poli Rawat jalan												
3	Sarana parkir												
4	Ketepatan desain dan tata letak Poli Rawat jalan dan instalasi lain (Lab. Rontgen)												
5	Adanya media cetak seperti koran dan majalah												
6	Adanya media Elektronik TV												
7	Tarif sebelum kenaikan per 1 Agustus 2010												
8	Kenaikan tarif 10% per 1 Agustus 2010												
	<i>REABILITY (Keandalan)</i>												
9	Penjelasan dokter tentang penyakit jelas												



Lanjutan Lampiran 2

No	Atribut-atribut Pelayanan Rawat Jalan RSM	Bobot Nilai Tingkat Kepentingan					Bobot Nilai Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	REABILITY (Keandalan)										
10	Kecepatan dokter dalam memeriksa pasien										
11	Kecepatan perawat dalam membantu permasalahan pasien										
12	Kecepatan bagian pendaftaran dan kasir dalam pelayanan										
13	Ketepatan pemeriksaan di mulai										
14	Ketepatan pelayanan pendaftaran dimulai										
	RESPONSIVENESS (kesigapan)										
15	Cepat dan tanggap dokter dalam mengatasi keluhan pasien dan permasalahan pasien										
16	Dokter memberi umpan balik yang positif terhadap keluhan pasien										
17	Dokter mudah dihubungi dan ditemui untuk konsultasi										
18	Dokter cepat dan tanggap saat terjadi kejadian mendadak (pasien gawat darurat)										
19	Cepat dan tanggap bagian pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien										
20	Perawat cepat dan tanggap saat terjadi kejadian mendadak (pasien gawat darurat)										
	Assurance (Keyakinan)										
21	Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit										

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengurniakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Lanjutan Lampiran 2

No	Atribut-atribut Pelayanan Rawat Jalan RSMM	Bobot Nilai Tingkat Kepentingan					Bobot Nilai Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Assurance (Keyakinan)										
22	Keterampilan dokter dalam memeriksa										
23	Keterampilan perawat dalam menangani pasien										
24	Terciptanya suasana kekeluargaan antara dokter dan pasien										
25	Terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dengan pasien										
26	Keramahan dan Kesantunan petugas pendaftaran dan pembayaran										
	Emphaty (Perhatian)										
27	Perhatian pihak RSMM selama anda berobat										
28	Terjalannya hubungan yang dekat antara pihak RSMM dengan pasien										
29	Pemberian pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih										
30	Adanya Kotak saran, kritik dan keluhan pasien										

Saran dan komentar anda untuk perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan Rawat Jalan RSMM :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ATAS BANTUAN DAN KERJASAMANYA, DIUCAPKAN TERIMAKASIH

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Lampiran 3. Uji validitas

NO	Nilai Korelasi Tk.Keputusan	Nilai korelasi Tk. Kepuasan
P1	0,779	0,670
P2	0,903	0,761
P3	<u>0,221</u>	0,617
P4	0,652	0,541
P5	<u>0,157</u>	0,712
P6	0,711	0,691
P7	<u>0,295</u>	0,378
P8	<u>0,210</u>	0,386
P9	0,898	0,667
P10	0,989	0,912
P11	0,846	0,786
P12	0,842	0,798
P13	0,969	0,598
P14	0,856	0,798
P15	0,771	0,745
P16	0,969	0,713
P17	0,762	0,893
P18	0,776	0,901
P19	0,940	0,684
P20	0,839	0,764
P21	0,940	0,564
P22	0,964	0,764
P23	0,888	0,737
P24	0,951	0,862
P25	0,974	0,779
P26	0,938	0,761
P27	0,702	0,809
P28	0,883	0,846
P29	0,951	0,749
P30	0,793	0,823

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Lampiran 4. Uji reliabilitas

1. Kepentingan

a. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.963	.968	30

b. Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	1.715	1.426	2.424	.998	1.700	.071	30

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Lanjutan Lampiran 4

c. Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	49.7140	687.632	.757	.961
P2	49.8660	679.460	.893	.960
P3	49.1840	760.921	-.263	.968
P4	49.6640	709.189	.630	.962
P5	49.2560	754.158	-.192	.967
P6	49.5100	716.763	.697	.962
P7	49.0160	773.815	-.349	.971
P8	49.1100	767.848	-.270	.971
P9	49.9340	667.527	.885	.960
P10	49.6300	710.172	.989	.962
P11	49.8700	693.122	.833	.961
P12	50.0140	673.597	.823	.961
P13	49.8660	685.420	.967	.960
P14	49.9960	678.000	.841	.961
P15	49.7540	711.624	.758	.962
P16	49.8660	685.420	.967	.960
P17	49.7560	702.841	.745	.962
P18	49.8800	697.797	.759	.961
P19	49.9440	677.856	.934	.960
P20	49.8160	687.206	.824	.961
P21	49.9440	677.856	.934	.960
P22	49.9340	673.317	.960	.960
P23	49.8640	666.227	.874	.960
P24	49.7840	672.320	.946	.960
P25	49.7760	675.068	.971	.960
P26	49.9060	667.406	.931	.960
P27	49.5400	706.458	.682	.962
P28	49.7060	680.204	.870	.960
P29	49.9500	668.825	.946	.960
P30	49.7100	693.958	.776	.961

2. Kepuasan

a. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.959	.966	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Lanjutan Lampiran 4.

b. Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2.075	1.634	2.884	1.250	1.765	.138	30

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

C.Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	59.6100	1194.188	.316	.961
P2	60.0100	1188.128	.746	.957
P3	59.8260	1195.536	.597	.958
P4	59.5900	1148.411	.483	.960
P5	59.7220	1138.278	.679	.957
P6	60.0360	1167.166	.665	.957
P7	59.3620	1187.636	.320	.961
P8	59.3960	1185.922	.327	.961
P9	60.4120	1204.876	.439	.959
P10	60.3360	1155.644	.905	.956
P11	60.4400	1158.732	.768	.957
P12	60.4720	1177.947	.785	.957
P13	59.7820	1168.388	.562	.958
P14	60.4720	1177.947	.785	.957
P15	60.4700	1170.580	.726	.957
P16	60.5360	1167.176	.689	.957
P17	60.1700	1156.532	.885	.956
P18	60.2520	1144.189	.892	.956
P19	60.5560	1179.352	.662	.957
P20	60.5120	1164.063	.745	.957
P21	60.6120	1181.115	.531	.958
P22	60.4900	1144.633	.739	.957
P23	60.4720	1150.810	.712	.957
P24	60.4120	1130.766	.847	.956
P25	60.3420	1167.566	.762	.957
P26	60.5100	1156.566	.739	.957
P27	60.0960	1158.019	.793	.956
P28	59.8960	1124.142	.828	.956
P29	60.3760	1163.659	.728	.957
P30	59.9660	1128.435	.803	.956

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Lampiran 5. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Mutu Pelayanan RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor

No	Tingkat Kepentingan (Y)					Bobot Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja (X)					Bobot Tingkat Kinerja	% Tingkat Kesesuaian
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
1	0	1	5	53	41	434*	8	55	15	14	8	259	59,68**
2	0	1	8	56	35	425	4	27	23	41	5	316	74,35
3	2	4	10	51	33	409	15	50	20	15	0	235	57,46
4	2	6	22	57	13	373	3	14	34	41	8	337	90,35
5	0	1	9	52	38	427	6	6	18	58	12	364	85,25
6	1	5	30	41	23	380	3	30	29	33	5	307	80,79
7	0	3	10	55	32	416	1	11	29	50	9	355	85,34
8	0	1	10	55	34	422	4	10	21	54	11	358	84,83
9	1	3	24	33	51	430	35	29	19	16	1	219	50,93
10	0	0	13	55	32	419	7	12	24	49	8	339	80,91
11	0	1	8	55	36	426	2	10	20	60	8	362	84,98
12	1	3	8	59	29	412	1	9	30	55	5	354	85,92
13	0	6	5	47	32	405	4	20	30	41	5	323	79,75
14	0	3	8	44	45	431	4	16	24	45	11	343	79,58
15	0	1	8	56	35	425	2	7	23	57	11	368	86,59
16	0	2	7	52	39	428	3	9	25	56	7	355	82,94
17	0	1	7	52	40	431	0	4	27	61	8	373	86,54
18	0	0	7	53	40	433	1	2	28	61	8	373	86,14
19	0	2	8	57	33	421	0	6	31	58	5	362	85,99
20	0	4	12	56	28	408	0	10	32	52	6	354	86,76
21	0	5	10	59	26	406	1	10	30	52	7	354	87,19
22	0	2	5	57	36	427	0	9	27	55	9	364	85,25
23	2	3	16	51	28	400	8	18	28	46	0	312	78,00
24	1	5	16	56	22	393	7	21	42	30	0	295	75,06
25	1	1	7	56	35	423	3	9	30	53	5	348	82,27
26	0	6	11	58	25	402	7	21	38	32	2	301	74,88

Keterangan :

* $1 \times 0 + 2 \times 1 + 3 \times 5 + 4 \times 53 + 5 \times 41$ dan perhitungan selanjutnya adalah serupa

** $\frac{259}{434} \times 100$ dan perhitungan selanjutnya adalah serupa

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

Lampiran 6. Persentase dan nilai rata-rata tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Mutu Pelayanan RS DR. H. Marzoeqi Mahdi Bogor

No	% Tingkat Kepentingan					% Tingkat Kinerja					Rataan Kepentingan	Rataan Kinerja
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	0	1	5	53	41	8	55	15	14	8	4,34 *	2,59**
2	0	1	8	56	35	4	27	23	41	5	4,25	3,16
3	2	4	10	51	33	15	50	20	15	0	4,09	2,35
4	2	6	22	57	13	3	14	34	41	8	3,73	3,37
5	0	1	9	52	38	6	6	18	58	12	4,27	3,64
6	1	5	30	41	23	3	30	29	33	5	3,80	3,07
7	0	1	10	55	32	1	11	29	50	9	4,16	3,55
8	0	1	10	55	34	4	10	21	54	11	4,22	3,58
9	1	1	12	33	51	35	29	19	16	1	4,30	2,19
10	0	1	13	55	32	7	12	24	49	8	4,19	3,39
11	0	1	8	55	36	2	10	20	60	8	4,26	3,62
12	1	1	8	59	29	1	9	30	55	5	4,12	3,54
13	0	1	15	47	32	4	20	30	41	5	4,05	3,23
14	0	1	8	44	45	4	16	24	45	11	4,31	3,43
15	0	1	8	56	35	2	7	23	57	11	4,25	3,68
16	0	1	7	52	39	3	9	25	56	7	4,28	3,55
17	0	1	7	52	40	0	4	27	61	8	4,31	3,73
18	0	1	7	53	40	1	2	28	61	8	4,33	3,73
19	0	1	8	57	33	0	6	31	58	5	4,21	3,62
20	0	1	12	56	28	0	10	32	52	6	4,08	3,54
21	0	1	10	59	26	1	10	30	52	7	4,06	3,54
22	0	1	5	57	36	0	9	27	55	9	4,27	3,64
23	2	1	16	51	28	8	18	28	46	0	4,00	3,12
24	1	1	16	56	22	7	21	42	30	0	3,93	2,95
25	1	1	7	56	35	3	9	30	53	5	4,23	3,48
26	0	6	11	58	25	7	21	38	32	2	4,02	3,01

Keterangan :

* $1 \times 0 + 2 \times 1 + 3 \times 5 + 4 \times 53 + 5 \times 41$ dan perhitungan selanjutnya adalah serupa
 $(0 + 1 + 5 + 53 + 41)$

** $1 \times 8 + 2 \times 55 + 3 \times 15 + 4 \times 14 + 5 \times 8$ dan perhitungan selanjutnya adalah serupa
 $(8 + 55 + 15 + 14 + 8)$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 7. Skoor Rataan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja RS DR. H. Marzoeeki Mahdi Bogor

	Atribut Pelayanan	Rataan Tingkat Kepentingan	Rataan Tingkat Kinerja
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	4,34	2,59
2	Kebersihan poli rawat jalan	4,25	3,16
3	Ketepatan desain dan tata letak poli rawat jalan dan instalasi lain	4,09	2,35
4	Adanya media elektronik TV	3,73	3,37
5	Penjelasan dokter tentang penyakit jelas	4,27	3,64
6	Kecepatan dokter dalam memeriksa pasien	3,8	3,07
7	kecepatan perawat dalam membantu permasalahan pasien	4,16	3,55
8	kecepatan bagian pendaftaran dan kasir dalam pelayanan	4,22	3,58
9	ketepatan pemeriksaan di mulai	4,3	2,19
10	ketepatan pelayan di mulai	4,19	3,39
11	cepat dan tanggap dalam dokter dalam mengatasi keluhan dan permasalahann pasien	4,26	3,62
12	Dokter memberi umpan balik yg positif terhadap keluhan pasien	4,12	3,54
13	Dokter sudah dihubungi dan ditemui untuk konsultasi	4,05	3,23
14	Dokter cepat dan tanggap saat terjadi kejadian mendadak (gawat darurat)	4,31	3,43
15	Cepat dan tanggap bagian pendaftar dan kasir dalam membantu pasien	4,25	3,68
16	Perawat cepat dan tanggap saat terjadi kejadian mendadak (pasien gawat darurat)	4,28	3,55
17	Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit	4,31	3,73
18	Keterampilan dokter dalam memeriksa pasien	4,33	3,73
19	Keterampilan perawat dalam menangani pasien	4,21	3,62
20	Terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dengan pasien	4,08	3,54
21	Terciptanya suasana kekeluargaan antara dokter dengan pasien	4,06	3,54
22	Keramahan dan kesantunan petugas pendaftaran dan pembayaran	4,27	3,64
23	Perhatian pihak RSMM selama anda berobat	4	3,12
24	Terjalannya hubungan yang dekat antara pihak RSMM dengan pasien	3,93	2,95
25	Pemberian pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih	4,23	3,48
26	Adanya Kotak saran dan kritik dan keluhan pasien	4,02	3,01

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Lampiran 8. Perhitungan CSI terhadap Kinerja Pelayanan RS. DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor

Nomor Atribut	Rataan tingkat Kepentingan (RKPT)	Weighted Factor (WF) = (RKPT/100,230)	Rataan Tingkat Kinerja (RKPU)	Weghtd Score (WS)= (RKPU*WF)/100
1	4,340	4,330	2,590	0,112
2	4,250	4,240	3,160	0,134
3	2,350	2,345	2,350	0,055
4	3,730	3,721	3,370	0,125
5	4,270	4,260	3,640	0,155
6	3,070	3,063	3,070	0,094
7	4,160	4,150	3,550	0,147
8	4,220	4,210	3,580	0,151
9	2,190	2,185	2,190	0,048
10	4,190	4,180	3,390	0,142
11	4,260	4,250	3,620	0,154
12	3,540	3,532	3,540	0,125
13	4,050	4,041	3,230	0,131
14	4,310	4,300	3,430	0,147
15	3,680	3,672	3,680	0,135
16	4,280	4,270	3,550	0,152
17	4,310	4,300	3,730	0,160
18	3,730	3,721	3,730	0,139
19	4,210	4,200	3,620	0,152
20	4,080	4,071	3,540	0,144
21	3,540	3,532	3,540	0,125
22	4,270	4,260	3,640	0,155
23	4,000	3,991	3,120	0,125
24	2,950	2,943	2,950	0,087
25	4,230	4,220	3,480	0,147
26	4,020	4,011	3,010	0,121
Total	100,230	100,000		3,361
Customer Satisfaction Index (CSI)				67,228

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Lampiran 9. Hasil uji khi kuadrat
Crosstabs

1. Jenis Kelamin * Kepuasan

a. Crosstab

		Kepuasan (%)				Total (%)
		STP	TP	N	P	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	Count 1	Count 7	Count 20	Count 30	Count 58
	% of Total	1,0	7,0	20,0	30,0	58,0
Wanita	Count	0	2	19	21	42
	% of Total	.0	2,0	19,0	21,0	4,0
Total	Count	1	9	39	51	100
	% of Total	1,0	9,0	39,0	51,0	100,0

b. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.906 ^a	3	.406
Likelihood Ratio	3.379	3	.337
Linear-by-Linear Association	.410	1	.522
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .42.

Hipotesis

H₀ : Kedua peubah tidak memiliki hubungan

H₁ : Kedua peubah memiliki hubungan

Dari output di atas nilai-p(0.406) > alpha 5%, maka terima H₀ artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan Kepuasan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Lanjutan Lampiran 9.

2. Pendidikan * Kepuasan

a. Crosstab

			Kepuasan (%)				Total (%)
			STP	TP	N	P	
Pendidikan	SD	Count	0	0	0	4	4
		% of Total	.0	.0	.0	4.0%	4.0
	SMP	Count	0	0	3	4	7
		% of Total	.0	.0	3.0	4.0	7.0
	SMA	Count	1	3	6	12	22
		% of Total	1.0	3.0	6.0	12.0	22.0
	Diploma	Count	0	1	12	17	30
		% of Total	.0	1.0	12.0	17.0	30.0
	Sarjana	Count	0	5	17	14	36
		% of Total	.0	5.0	17.0	14.0	36.0
	Pasca	Count	0	0	1	0	1
		% of Total	.0	.0	1.0	.0	1.0
	Total	Count	1	9	39	51	100
		% of Total	1.0	9.0	39.0	51.0	100.0

b. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.849 ^a	15	.462
Likelihood Ratio	17.043	15	.316
Linear-by-Linear Association	3.234	1	.072
N of Valid Cases	100		

a. 18 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

Hipotesis

H₀ : Kedua peubah tidak memiliki hubungan

H₁ : Kedua peubah memiliki hubungan

Dari output diatas nilai-p(0.462) > alpha 5%, maka terima H₀ artinya tidak ada hubungan antara pendidikan dengan Kepuasan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Lanjutan Lampiran 9.

3. Pekerjaan * Kepuasan

a. Crosstab

Pekerjaan			Kepuasan (%)				Total (%)
			STP	TP	N	P	
PNS	Count	0	4	14	15	33	
	% of Total	.0	4.0	14.0	15.0	33.0	
Swasta	Count	1	5	14	22	42	
	% of Total	1.0	5.0	14.0	22.0	42.0	
Wiraswasta	Count	0	0	6	4	10	
	% of Total	.0	.0	6.0	4.0	10.0	
Pelajar	Count	0	0	1	1	2	
	% of Total	.0	.0	1.0	1.0	2.0	
Mahasiswa	Count	0	0	2	0	2	
	% of Total	.0	.0	2.0	.0	2.0	
lainnya	Count	0	0	2	9	11	
	% of Total	.0	.0	2.0	9.0	11.0	
Total	Count	1	9	39	51	100	
	% of Total	1.0	9.0	39.0	51.0	100.0	

b. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.671 ^a	15	.628
Likelihood Ratio	15.502	15	.416
Linear-by-Linear Association	3.031	1	.082
N of Valid Cases	100		

a. 18 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

Hipotesis

H₀ : Kedua peubah tidak memiliki hubungan

H₁ : Kedua peubah memiliki hubungan

Dari output diatas nilai-p(0.628) > alpha 5%, maka terima H₀ artinya tidak ada hubungan antara jenis pekerjaan dengan Kepuasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Lanjutan Lampiran 9.

4. Pendapatan * Kepuasan

a. Crosstab

			Kepuasan (%)				Total (%)
			STP	TP	N	P	
Pendapatan	<= 1jt	Count	1	0	9	16	26
		% of Total	1.0	.0	9.0	16.0	26.0
	1.1 jt - 2 jt	Count	0	3	9	14	26
		% of Total	.0	3.0	9.0	14.0	26.0
	2.1 jt - 3 jt	Count	0	4	15	9	28
		% of Total	.0	4.0	15.0	9.0	28.0
	3.1 jt - 4 jt	Count	0	1	3	9	13
		% of Total	.0	1.0	3.0	9.0	13.0
	4.1 jt - 5 jt	Count	0	0	3	2	5
		% of Total	.0	.0	3.0	2.0	5.0
	> 5 jt	Count	0	1	0	1	2
		% of Total	.0	1.0	.0	1.0	2.0
	Total	Count	1	9	39	51	100
		% of Total	1.0	9.0	39.0	51.0	100.0

b. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.949 ^a	15	.265
Likelihood Ratio	19.375	15	.197
Linear-by-Linear Association	.719	1	.396
N of Valid Cases	100		

a. 16 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

Hipotesis

H₀ : Kedua peubah tidak memiliki hubungan

H₁ : Kedua peubah memiliki hubungan

Dari output diatas nilai-p(0.265) > alpha 5%, maka terima H₀ artinya tidak ada hubungan antara jenis pendapatan dengan Kepuasan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Lanjutan Lampiran 9.

5. Frekuensi Kunjungan ke Poli Rawat Jalan * Kepuasan

a. Frekuensi Kunjungan ke Poli Rawat Jalan * Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan (%)				Total (%)	
		STP	TP	N	P		
Frekuensi Kunjungan ke Poli Rawat Jalan	pertama kali	Count	0	3	7	8	18
		% of Total	.0	3.0	7.0	8.0	18.0
	setiap hari	Count	0	0	1	1	2
		% of Total	.0	.0	1.0	1.0	2.0
	setiap minggu	Count	0	0	5	4	9
		% of Total	.0	.0	5.0	4.0	9.0
	setiap bulan	Count	0	3	12	7	22
		% of Total	.0	3.0	12.0	7.0	22.0
	> sebulan	Count	1	3	14	31	49
		% of Total	1.0	3.0	14.0	31.0	49.0
Total	Count	1	9	39	51	100	
	% of Total	1.0	9.0	39.0	51.0	100.0	

b. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.867 ^a	12	.540
Likelihood Ratio	12.055	12	.441
Linear-by-Linear Association	1.366	1	.243
N of Valid Cases	100		

a. 14 cells (70.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

Hipotesis

H₀ : Kedua peubah tidak memiliki hubungan

H₁ : Kedua peubah memiliki hubungan

Dari output diatas nilai-p(0.540) > alpha 5%, maka terima H₀ artinya tidak ada hubungan antara frekuensi kunjungan rawat jalan dengan Kepuasan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Lanjutan Lampiran 9.

6. Cara Pembayaran * Kepuasan

A. Crosstab

Cara Pembayaran		Kepuasan (%)				Total (%)	
		STP	TP	N	P		
perorangan	Count	1	4	19	21	45	
	% of Total	1.0	4.0	19.0	21.0	45.0	
	jamkesnas	Count	0	0	3	10	13
	% of Total	.0	.0	3.0	10.0	13.0	
Askes	Count	0	4	16	16	36	
	% of Total	.0	4.0	16.0	16.0	36.0	
jamkesda	Count	0	1	1	4	6	
	% of Total	.0	1.0	1.0	4.0	6.0	
total	Count	1	9	39	51	100	
	% of Total	1.0	9.0	39.0	51.0	100.0	

b. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.440 ^a	9	.591
Likelihood Ratio	8.996	9	.438
Linear-by-Linear Association	.064	1	.801
N of Valid Cases	100		

a. 10 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

Hipotesis

H₀ : Kedua peubah tidak memiliki hubungan

H₁ : Kedua peubah memiliki hubungan

Dari output diatas nilai-p(0.591) > alpha 5%, maka terima H₀ artinya tidak ada hubungan antara cara pembayaran dengan Kepuasan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University