

LAMPIRAN

Lampiran 1

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada
Yth. Bapak/Ibu/Sdra/Sdri
Di Tempat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Program Studi S-2 Magister Manajemen RS Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:

Nama : Wilfrid Marselus Sonlai
Nim : 20151030119
Alamat : Cangkringan indah No 1, RT/RW : 03/32
Karangsari, Ngemplak, Sleman Yogyakarta

Akan mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Harapan Dan Kepuasan Pelayanan Pada Ruangan Vip Rumah Sakit”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis harapan dan kepuasan dari keluarga pasien saat memperoleh pelayanan.

Untuk kegiatan tersebut saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner. Jawaban Bapak/Ibu/Sdra/Sdri saya jamin kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila Bapak/Ibu/Sdra/Sdri menyetujui, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan, Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri sebagai responden, saya ucapkan terima kasih.

NB: Jika membutuhkan informasi lebih lanjut dapat menghubungi :

1. Wilfrid Marselus Sonlai
No HP: 082134294018
2. Program Studi S – 2 Magister Manajemen Rumah Sakit
No Telp. (-)

Hormat saya,

Wilfrid Marselus Sonlai

Lampiran 2

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

Setelah membaca dan memahami penjelasan pada lembar pertama, saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh Wilfrid Marselus Sonlai, mahasiswa Program Studi S-Magister Manajemen RS Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul “Analisis Harapan Dan Kepuasan Pelayanan Pada Ruang Vip Rumah Sakit”.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya dan keluarga saya, oleh karena ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,.....2017

Responden

(.....)

Lampiran 3

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS HARAPAN DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA RUANGAN VIP RUMAH SAKIT

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. No tlp. (Wa) :
5. Pendidikan : SD/SMP/SMA
Diploma Tiga (D3)
Strata Satu (S1)
Strata Dua (S2)
6. Pekerjaan : PETANI BURUH
PNS SWASTA
PELAJAR

A. KEINGINAN ATAU HARAPAN KELUARGA PASIEN PETUNJUK PENGISIAN

Item pernyataan ini yang diharapkan pada pelayanan kesehatan saat keluarga dirawat di RS, jika anda setuju bahwa point tersebut menjadi prioritas anda, maka silahkan menjawab sesuai dengan item jawaban **Sangat setuju (SS)**, **Setuju (S)**, **Tidak Setuju (TS)**, **Sangat Tidak Setuju (STS)** sesuai dengan keadaan sebenarnya, **Semua jawaban benar tidak ada yang salah.**

1. Pelayanan masuk RS

No	Kuesinoer	SS	S	TS	STS
1	Lama waktu pelayanan sebelum dikirm ke ruang pelayanan				
2	Pelayanan petugas yang memproses masuk ke ruang perawatan tidak berkepanjangan				
3	Kondisi tempat menunggu sebelum dikirm ke ruang perawatan bersih dan rapih				
4	Pelayanan petugas ruang VIP selalu tepat waktu				
5	Lama pelayanan oleh petugas di ruang VIP tidak dialama oleh pasien				
6	Kelengkapan peralatan di ruang VIP sudah memadai				

2. Pelayanan dokter

No	Kuesioner	SS	S	TS	STS
1	Sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan rutin				
2	Ketelitian dokter memeriksa pasien				
3	Penjelasan dokter tentang obat yang harus diminum				
4	Kemanjuran obat-obat yang diberikan oleh dokter				

5	Tanggapan dan jawaban dokter atas keluhan pasien				
---	--	--	--	--	--

3. Pelayanan perawat

No	Kuesioner	SS	S	TS	STS
1	Keteraturan pelayanan perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dan sejenisnya)				
2	Kesungguhan perawat melayani kebutuhan pasien				
3	Keterampilan perawat dalam melayani (menyuntik, mengukur tensi, dll)				
4	Pertolongan yang sifatnya pribadi (mandi, menyuap makan, dan sebagainya)				
5	Sikap perawat terhadap keluarga dan pengunjung pasien				
6	Pemberian obat dan penjelasan cara meminumnya				
7	Penjelasan perawat atas tindakan yang akan dilakukannya				
8	Pertolongan perawat untuk duduk, berdiri, dan berjalan				

4. Pelayanan makanan

No	Kuesioner	SS	S	TS	STS
1	Vairiasi menu makanan sudah dijalankan				
2	Cara penyajian makanan sudah tepat				
3	Sikap perilaku petugas yang menghadirkan makanan				

5. Saranan medis dan obat –obatan

No	Kuesioner	SS	S	TS	STS
1	Ketersediaan obat – obatan di apoteker				
2	Lama waktu pelayanan apoteker RS				
3	Kelengkapan peralatan medis sehingga tidak perlu dikirm ke RS lain untuk pemakaian suatu alat				
4	Kelengkapan pelayanan laboratorium RS				
5	Sikap dan perilaku petugas pada fasilitas penunjang medis				

Sumber: Suryawati, C., et al, 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09(04), pp.177–184.

Lampiran 4

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS HARAPAN DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA RUANGAN VIP RUMAH SAKIT

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. No tlp. (Wa) :
5. Pendidikan : SD/SMP/SMA
Diploma Tiga (D3)
Strata Satu (S1)
Strata Dua (S2)
5. Pekerjaan : PETANI BURUH
PNS SWASTA PELAJAR

A. KEPUASAN PASIEN

PETUNJUK PENGISIAN

Item pernyataan dibawa ini adalah harapan atau keinginan anda sebagai keluarga pasien yang sudah terpenuhi ketika dirawat, apabila sudah maka silahkan memilih jawaban sesuai dengan item **Sangat Setuju (SS)**, **Setuju (S)**, **Tidak Setuju (TS)**, **Sangat Tidak Setuju (STS)** sesuai dengan keadaan sebenarnya, **Semua jawaban benar tidak ada yang salah.**

1. Aspek penampilan fisik

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Peneliti menggunakan <i>text message</i> dengan baik				
2	Peneliti menggunakan <i>text message</i> saat melayani pasien				
3	Peneliti memberikan informasi dalam melayani pasien				
4	<i>text message</i> selalu digunakan sesuai dengan fungsinya				
5	Jaringan layanan <i>text message</i> sudah terpasang				

2. Aspek kemampuan pelayanan yang akurat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Peneliti mampu memberikan kesan yang terbaik lewat <i>text message</i>				
2	Peneliti tidak melakukan kesalahan saat memberikan informasi dengan <i>text message</i>				
3	Peneliti terampil memberikan informasi kepada keluarga pasien dengan <i>text message</i>				
4	Peneliti menginformasikan hal-hal penting lewat <i>text message</i> kepada keluarga pasien pada saat melakukan tindakan				
5	Peneliti bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan pada pasien dan menginformasikan kepada keluarga pasien lewat				

	<i>text message</i>				
6	Peneliti melakukan atau memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan atau permintaan keluarga melalui <i>text message</i>				

3. Aspek daya tanggap

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Peneliti siap memberikan informasi melalui <i>text message</i>				
2	Peneliti cepat dalam memberikan kebutuhan informasi kepada keluarga pasien melalui <i>text message</i>				
3	Peneliti tepat dalam memenuhi kebutuhan keluarga pasien dengan pemberian informasi melalui <i>text message</i>				
4	Peneliti tanggap terhadap kebutuhan keluarga pasien dan menginformasikan kepada keluarga pasien lewat <i>text message</i>				
5	Peneliti peduli terhadap tindakan dan menginformasikan segera kepada keluarga pasien lewat <i>text message</i>				

Sumber :

Diah Anjaryani, W., 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang. *Journal Nursing*, I. Availableat: http://eprints.undip.ac.id/23824/1/Wike_Diah_Anjaryani.pdf.

Lampiran 5

ANGGARAN PENELITIAN

No	Kegiatan	Bahan & Alat	Biaya (RP)
1.	Penyusunan proposal	Kertas, tinta	200.000
2.	Seminar	Pengetikan, jilid, snack penggantian	200.000
3.	Perbaikan proposal	Pengetikan, penjilidan	200.000
4.	Perizinan penelitian	Penggandaan proposal	150.000
5.	Persiapan penelitian	Kuesioner, souvenir, biaya	250.000
6.	Pelaksanaan penelitian	Transport, akomodasi	500.000
7.	Pengolahan data	Install program, buku SPSS	100.000
8.	Laporan thesis	Pengetikan, penjilidan	250.000
9.	Seminar hasil thesis	Transparansi, panggandaan	200.000
10.	Perbaikan thesis	Pengetikan, penjilidan	100.000
11.	Biaya tak terduga	Penjilidan, penggantian	200.000
Jumlah			2.350.000



SURAT IZIN STUDI PENDAHULUAN

No. 1976/KET/B/09.16

Assalaamu'alaikum wr. wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH
Jabatan : Direktur
Instansi : RSU PKU Muhammadiyah Bantul
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No. 124 Bantul

dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : Wilfrid Marselus Sonlai
NIM : 20151030119
Prodi/Fak. : S-2 Manajemen Rumah Sakit
Institusi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

untuk melakukan studi pendahuluan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul guna penyusunan Tesis dengan judul ***"Penerapan Sistem Layanan SMS Gateway dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan pada Ruangan VIP di RS PKU Muhammadiyah Bantul"***

Selanjutnya, kepada mahasiswa tersebut dimohon untuk menyerahkan hasil Tesisnya kepada RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Surat izin studi pendahuluan ini kami buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum wr. wb.

Bantul, 26 September 2016
Direktur Utama


dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH

NBM. 1.067.920

Tembusan :

- Manajer/Ka.Inst/Sie/Ru/Koord. Ruang Terkait



SURAT IZIN PENELITIAN

No. 801/KET/B/04.17

Assalaamu'alaikum wr. wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH
Jabatan : Direktur Utama
Instansi : RSU PKU Muhammadiyah Bantul
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No. 124 Bantul

dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : Wilfrid Marselus Sonlai
NIY : 20151030119
Prodi/Fak. : S-2 Manajemen Rumah Sakit
Institusi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

untuk melakukan penelitian di RSU PKU Muhammadiyah Bantul guna penyusunan Tesis dengan judul **"Implementasi Penerapan Sistem Layanan SMS Gateway dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan pada Ruang VIP"**

Selanjutnya, kepada peneliti tersebut dimohon untuk menyerahkan hasil Tesisnya kepada RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Surat izin penelitian ini kami buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum wr. wb.

Bantul, 21 April 2017
Direktur Utama



dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH
NBM. 1.067.920

Tembusan :

- Manajer/Ka.Inst/Sie/Ru/Koord. Ruang Terkait
- Diklat
- Yang bersangkutan



SURAT KETERANGAN

No. 2016 /KET/B/09.17

Assalaamu'alaikum wr. wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH
Jabatan : Direktur
Instansi : RSU PKU Muhammadiyah Bantul
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No. 124 Bantul

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Wilfrid Marselus Sonlai
NIM : 20151030119
Institusi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

telah selesai melakukan penelitian di RSU PKU Muhammadiyah Bantul dengan judul
***"Implementasi Penerapan Sistem Layanan SMS Gateway dalam Meningkatkan
Kepuasan Layanan pada Ruang VIP"***

Selanjutnya, kepada mahasiswa tersebut dimohon untuk menyerahkan hasil Penelitiannya
kepada RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Surat keterangan ini kami buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Bantul, 28 September 2017

Direktur Utama

dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH
NBM. 1.067.920

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : Wilfrid Marselus Sonlai

NIM : 20151030119

JUDUL : Implementasi Penerapan Sistem Layanan Sms Gateway Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Pada Ruang VIP

TURNITIN : 12% (maks 25 %)

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagai syarat ujian (SEMINAR PROPOSAL TESIS / SEMINAR HASIL PENELITIAN TESIS / SEMINAR UJIAN TESIS).

Yogyakarta, 08 September 2017
Penanggungjawab
Akademik dan Tesis,


Dr. Dr Nur Hidayah.,MM





Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nomor : 386/EP-FKIK-UMY/VI/2017

KETERANGAN LOLOS Uji ETIK
ETHICAL APPROVAL

Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan responden/subyek penelitian, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul :

The Ethics Committee of the Faculty of Medicine and Health Sciences, University of Muhammadiyah Yogyakarta, with regards of the protection of human rights and welfare in research, has carefully reviewed the research protocol entitled :

"Implementasi Penerapan Sistem Layanan SMS Gateway Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Pada Ruangan VIP"

Peneliti Utama : Wilfrid Marselus Sonlai
Principal Investigator

Nama Institusi : Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit UMY
Name of the Institution

Negara : Indonesia
Country

Dan telah menyetujui protokol tersebut diatas.
And approved the above-mentioned protocol.

Yogyakarta, 14 Juni 2017

Sekretaris
Secretary

Dr. dr. Titiek Hidayati, M. Kes

*Peneliti Berkewajiban :

1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
2. Memberitahukan status penelitian apabila :
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos uji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical clearance* harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*)
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada responden/subyek sebelum penelitian lolos uji etik dan *informed consent*

Kampus:

Lampiran 12. Master Tabel dan Data Penelitian

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF
1	3	1	3	15	4	2	3	2	3	14	4	3	1	2	4	3	2	4	23	4	3	1	8	1	3	2	4	3	13
2	3	3	4	21	4	3	4	3	2	16	4	3	2	4	3	3	4	3	26	4	3	4	11	3	3	3	4	3	16
3	4	3	4	20	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	3	4	10	3	3	4	3	3	16
4	4	3	4	20	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	4	3	2	3	25	3	3	4	10	3	4	3	3	4	17
5	4	3	3	19	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	3	3	2	2	24	3	3	2	8	3	4	3	3	3	16
6	4	3	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	10	3	3	2	3	3	14
7	4	3	4	22	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	2	3	2	3	23	3	3	4	10	3	3	4	4	4	18
8	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	3	3	4	22	3	3	3	9	3	2	3	2	3	13
9	4	3	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	10	3	3	3	4	3	16
10	3	3	3	17	4	4	4	4	3	13	3	3	2	2	3	2	2	3	20	3	3	2	8	4	4	4	4	4	20
11	2	3	3	17	3	3	2	2	3	13	4	4	3	4	3	3	3	4	28	3	3	3	9	3	3	4	4	3	17
12	3	4	3	18	3	3	2	2	4	14	4	4	4	2	3	1	3	2	23	4	4	3	11	3	4	2	4	2	15
13	2	4	3	17	3	3	3	2	3	14	4	3	2	3	2	3	2	3	24	4	3	3	10	3	2	3	3	3	14
14	3	4	3	20	3	3	3	2	3	14	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
16	4	3	4	20	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14
17	4	4	3	22	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3	3	2	8	3	4	3	3	2	15
18	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	3	4	3	27	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
19	4	3	3	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3	3	4	10	3	3	3	4	3	16
20	2	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	2	3	3	3	24	3	3	3	9	3	3	2	3	2	14
21	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
22	4	3	3	20	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	2	3	3	24	3	3	2	8	3	3	3	4	3	16
23	4	3	3	19	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	4	3	3	26	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
24	3	4	3	21	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	3	2	3	24	3	3	3	9	3	3	4	4	3	17
25	3	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	3	4	3	3	26	3	3	4	10	3	3	3	3	4	16
26	3	3	4	19	3	3	3	3	4	18	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	3	3	3	26	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16
28	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	2	8	4	4	3	3	4	18
29	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	3	3	3	26	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
30	4	3	3	19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16
31																													
32																													
33																													
34																													
35																													
36																													

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	3	4	3	2	3	15	4	3	2	2	3	3	17	4	3	2	1	4	14	
2	4	3	4	3	3	17	4	3	2	3	4	3	19	2	3	2	3	4	14	
3	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	3	3	16	
4	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	3	16	
5	3	3	3	3	2	14	3	4	3	3	4	3	20	3	3	2	3	4	15	
6	3	2	3	3	3	14	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	4	4	17	
7	4	4	3	3	2	16	4	4	3	4	3	4	22	3	3	2	2	3	13	
8	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	4	3	18	3	2	3	4	3	15	
9	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	3	3	15	
10	3	3	4	2	2	14	3	4	2	2	1	2	14	4	3	2	3	3	15	
11	3	3	4	4	3	17	3	3	3	2	4	3	18	3	3	4	4	4	17	
12	2	3	4	3	2	14	4	4	3	4	3	4	22	2	2	3	3	1	11	
13	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	3	3	18	3	4	3	2	3	15	
14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	3	16	
15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	
16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	2	2	3	3	13	
17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	2	18	3	3	2	3	3	14	
18	3	3	3	3	4	16	3	2	3	3	3	4	18	3	3	4	3	3	16	
19	4	3	3	3	2	15	3	2	3	3	3	3	17	3	4	4	3	3	17	
20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	17	3	4	3	3	2	15	
21	3	3	3	3	4	16	3	4	4	4	3	3	21	3	3	4	3	3	16	
22	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	3	4	20	3	3	2	3	3	14	
23	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	2	3	14	
24	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	2	14	
25	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	2	3	18	3	3	3	2	3	14	
26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	15	
27	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	4	20	3	4	3	3	4	17	
28	2	3	2	3	4	14	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14	
29	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	15	
30	3	3	3	3	4	16	3	2	3	2	3	2	15	3	3	2	3	3	14	
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				

**HASIL PENGOLAHAN DATA ANALISIS HARAPAN DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA RUANG
VIP RUMAH SAKIT**

Tingkatan Umur	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
15 - 30 Tahun	10	33,3	33,3	33,3
31- 45 Tahun	6	20,0	20,0	53,3
46 - 60 Tahun	9	30,0	30,0	83,3
> 61 Tahun	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Tingkatan Pendidikan	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
SD, SMP, SMA	17	56,7	56,7	56,7
D3	5	16,7	16,7	73,3
S1	7	23,3	23,3	96,7
S2	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Lama Perawatan	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
1 - 3 hari	14	46,7	46,7	46,7
4 - 6 hari	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Pekerjaan	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
Petani	5	16,7	16,7	16,7
buruh	4	13,3	13,3	30,0
PNS	9	30,0	30,0	60,0
Swasta	6	26,7	26,7	86,7
Pelajar	6	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Keinginan Peningkatan Pelayanan Masuk RS	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
< 40 % keinginan peningkatan layanan masuk RS Rendah	2	6,7	6,7	6,7
40 - 75 % keinginan peningkatan layanan masuk RS sedang	17	56,7	56,7	63,3
> 75 % keinginan peningkatan layanan masuk RS tinggi	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Keinginan Peningkatan Pelayanan Dokter	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
< 40 % keinginan peningkatan layanan dokter Rendah	5	16,7	16,7	16,7
40 - 75 % keinginan peningkatan layanan dokter sedang	10	33,3	33,3	50,0
> 75 % keinginan peningkatan layanan dokter tinggi	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Keinginan Peningkatan Pelayanan Perawat	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
< 40 % keinginan peningkatan layanan perawat Rendah	12	6,7	6,7	6,7
40 - 75 % keinginan peningkatan layanan perawat sedang	17	56,7	56,7	63,3
> 75 % keinginan peningkatan layanan perawat tinggi	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Keinginan Peningkatan Pelayanan Makanan	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
< 40 % keinginan peningkatan layanan makanan Rendah	6	20,0	20,0	20,0
40 - 75 % keinginan peningkatan layanan makanan sedang	11	36,7	36,7	56,7
> 75 % keinginan peningkatan layanan makanan tinggi	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Keinginan Peningkatan Pelayanan obat-obatan	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
< 40 % keinginan peningkatan layanan obat-obatan Rendah	6	20,0	20,0	20,0
40 - 75 % keinginan peningkatan layanan obat-obatan sedang	18	60,0	60,0	80,0
> 75 % keinginan peningkatan layanan obat-obatan tinggi	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Peningkatan Kepuasan dari Aspek Penampilan Fisik	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
< 50 % peningkatan kepuasan dari aspek penampilan fisik tidak puas	7	23,3	23,3	23,3
> 50 % peningkatan kepuasan dari aspek penampilan fisik puas	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Peningkatan Kepuasan dari Aspek Pelayanan Akurat	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
< 50 % peningkatan kepuasan dari aspek pelayanan akurat tidak puas	9	30,0	30,0	30,0
> 50 % peningkatan kepuasan dari aspek pelayanan akurat puas	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Peningkatan Kepuasan dari Aspek Daya Tanggap	Frequency	Precent	Valid Precent	Cumulative Precent
< 50 % peningkatan kepuasan dari aspek daya tanggap tidak puas	12	40,0	40,0	40,0
> 50 % peningkatan kepuasan dari aspek daya tanggap puas	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

	Peningkatan kepuasan aspek penampilan fisik		Total
	< 50 % Peningkatan kepuasan dari aspek penampilan fisik tidak puas	> 50 % Peningkatan kepuasan dari aspek penampilan fisik puas	
keinginan pelayanan dari 5 aspek < 40 % keinginan peningkatan layanan rendah count % keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek penampilan fisik % of Total	1 50,0 % 14,3 % 3,3 %	1 50,0 % 4,3 % 3,3 %	2 100,0 % 6,7 % 6,7 %
keinginan pelayanan dari 5 aspek 40 - 75 % keinginan peningkatan layanan sedang count % keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek penampilan fisik % of Total	6 31,6 % 85,7 % 20,0 %	13 68,4 % 56,5 % 43,3 %	19 100,0 % 63,3 % 63,3 %
keinginan pelayanan dari 5 aspek > 75 % keinginan peningkatan layanan tinggi count % keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek penampilan fisik % of Total	0 0% 0% 0%	9 100,0 % 39,1 % 30,0 %	9 100,0 % 30,0 % 30,0 %
Total count % within keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek penampilan fisik % of total	7 23,3 % 100,0 % 23,3 %	23 76,7 % 100,0 % 76,7 %	30 100,0 % 100,0 % 100,0 %

	value	df	asymp. Sig. (2-sided)
pearson Chi-square	4.256	2	0.119
likelihood ratio	6.125	2	0.047
line by linear association	4.001	1	0.045
N of valid ratio	30		

	Peningkatan kepuasan aspek pelayanan akurat		Total
	< 50 % Peningkatan kepuasan dari aspek pelayanan akurat tidak puas	> 50 % Peningkatan kepuasan dari aspek pelayanan akurat puas	
keinginan pelayanan dari 5 aspek < 40 % keinginan peningkatan layanan rendah count % keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek pelayanan akurat % of Total	1 50,0 % 11,1 % 3,3 %	1 50,0 % 4,3 % 3,3 %	2 100,0 % 6,7 % 6,7 %
keinginan pelayanan dari 5 aspek 40 - 75 % keinginan peningkatan layanan sedang count % keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek pelayanan akurat % of Total	6 31,6 % 66,7 % 20,0 %	13 68,4 % 61,9 % 43,3 %	19 100,0 % 63,3 % 63,3 %
keinginan pelayanan dari 5 aspek > 75 % keinginan peningkatan layanan tinggi count % keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek pelayanan akurat % of Total	2 22,2 % 22,2 % 6,7 %	7 77,8 % 33,3 % 23,3 %	9 100,0 % 30,0 % 30,0 %
Total count % within keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek pelayanan akurat % of total	9 30,0 % 100,0 % 30,0 %	21 70,0 % 100,0 % 70,0 %	30 100,0 % 100,0 % 100,0 %

	value	df	asymp. Sig. (2-sided)
pearson Chi-square	0,663	2	0,718
likelihood ratio	0,646	2	0,724
line by linear association	0,595	1	0,441
N of valid ratio	30		

	Peningkatan kepuasan aspek daya tanggap		Total
	< 50 % Peningkatan kepuasan dari aspek daya tanggap tidak puas	> 50 % Peningkatan kepuasan dari aspek daya tanggap puas	
keinginan pelayanan dari 5 aspek < 40 % keinginan peningkatan layanan rendah count % keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek daya tanggap % of Total	1	1	2
	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	8,3 %	5,6 %	6,7 %
	3,3 %	3,3 %	6,7 %
keinginan pelayanan dari 5 aspek 40 - 75 % keinginan peningkatan layanan sedang count % keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek daya tanggap % of Total	6	13	19
	31,6 %	68,4 %	100,0 %
	50,0 %	72,2 %	63,3 %
	20,0 %	43,3 %	63,3 %
keinginan pelayanan dari 5 aspek > 75 % keinginan peningkatan layanan tinggi count % keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek daya tanggap % of Total	5	4	9
	55,6 %	44,4 %	100,0 %
	41,7 %	22,2 %	30,0 %
	16,7 %	13,3 %	30,0 %
Total count % within keinginan pelayanan dari 5 aspek % within peningkatan kepuasan aspek daya tanggap % of total	12	18	30
	40,0 %	60,0 %	100,0 %
	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	40,0 %	60,0 %	100,0 %

	value	df	asyp. Sig. (2-sided)
pearson Chi-square	1,552	2	0,460
likelihood ratio	1,544	2	0,462
line by linear association	0,619	1	0,431
N of valid ratio	30		