

Lampiran 1

Nomor
Responden

KUISIONER SURVEI

Kami adalah tim peneliti dari mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang hendak meneliti sebuah program thesis “**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di RS Bina Sehat Kabupaten Jember Pada Masa Pandemi Covid-19**”. Untuk itu kami mengharapkan kepada saudara untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan bersedia memberikan informasi yang kami butuhkan. Seluruh data dan hasil penelitian ini hanya digunakan sebagai bahan kajian dan analisis penulis untuk menyusun laporan penelitian.

Atas kesediaan Saudara dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini kami sampaikan terima kasih.

Jenis kelamin :

:

() Pria

() Wanita

Lama anda di berobat di rumah sakit

() Kurang dari 3 bulan

() 4-6 bulan

() 6-12 bulan

() Lebih dari 1 tahun

Umur anda saat ini :

() 17-24 tahun

() 25-34 tahun

() 35-49 tahun

() 50-64 tahun

() 65 tahun keatas

Pekerjaan anda saat ini :

() pelajar/mahasiswa

() pegawai negeri

() pegawai swasta

() buruh

() pedagang

() tidak bekerja

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda X untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom :

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat setuju (SS)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
		ST	T	N	S	S
		S	S			S
A.	Reliability Atau Keandalan					
1.	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu					
2.	Tenaga medis dan petugas lainnya memebantu jika ada permasalahan pasien					
3.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat					
4.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
5.	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien					
	TOTAL					
B.	Responsive Atau Ketanggapan					
6.	Perawat tanggap melayani pasien					
7.	Tenaga medis menerima dan melayani					

	dengan baik					
8.	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat					
9.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur					
	TOTAL					
C.	Assurance Atau Jaminan					
10.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
11.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap					
12.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien					
13.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
14.	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					

	TOTAL					
D.	Tangibles Atau Nyata					
15.	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih					
16.	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air					
17.	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap					
18.	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih					
	TOTAL					
E.	Empati					
19.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien					
20.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien					
21.	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien					
22.	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi					

23.	Perawat bersikap sopan dan ramah					
	TOTAL					

F.	Kepuasan Masyarakat					
24.	Pelayanan rumah sakit sesuai dengan harapan					
25.	Informasi rumah sakit sesuai dengan harapan					
26.	Kinerja Para Dokter, Perawat, dan semua pegawai rumah sakit sudah bekerja sesuai dengan kekentuan dan aturan rumah sakit					
27.	Fasilitas rumah sakit sesuai dengan harapan					
28.	Kesopanan Para Dokter, Perawat, dan semua pegawai rumah sakit sudah bekerja sesuai harapan					
	TOTAL					

Lampiran 2

Hasil spss

X1	X2	X3	X4	X5	Y
16	15	20	15	19	17
21	17	21	16	20	20
18	16	16	13	18	19
20	16	18	15	21	22
20	16	20	16	20	20
16	14	15	13	18	15
16	18	18	16	18	15
19	15	21	17	20	20
17	12	15	15	17	18
17	16	21	16	19	19
23	19	25	19	25	25
23	18	22	19	24	23
25	17	23	18	21	25
23	19	24	19	20	20
25	18	23	18	24	24
25	17	24	20	22	24
25	19	23	18	24	25
25	18	22	19	21	21

24	19	22	17	24	22
22	19	23	17	23	23
20	18	22	19	20	21
21	18	22	19	21	22
22	19	24	16	21	22
24	18	24	18	22	20
18	16	16	13	18	19
20	16	18	15	21	22
20	16	20	16	20	20
16	14	15	13	18	15
16	18	18	16	18	15
19	15	21	17	20	20
17	12	15	15	17	18
17	16	21	16	19	19
23	19	25	19	25	25
23	18	22	19	24	23
25	17	23	18	21	25
23	19	24	19	20	20
25	19	24	18	23	23
16	15	20	15	19	17
21	17	21	16	20	20

18	16	16	13	18	19
20	16	18	15	21	22
20	16	20	16	20	20
16	14	15	13	18	15
16	18	18	16	18	15
19	15	21	17	20	20
17	12	15	15	17	18
17	16	21	16	19	19
23	19	25	19	25	25
23	18	22	19	24	23
24	18	24	20	23	24

Correlations							
		Kepuasan Pasien	Reliable	Responsive	Assurance	Tangible	Empati
Pearson Correlation	Kepuasan Pasien	1.000	.185	.388	.600	.114	.530
	Reliable	.185	1.000	-.270	.490	.046	-.285
	Responsive	.388	-.270	1.000	-.001	-.062	.916
	Assurance	.600	.490	-.001	1.000	-.070	.060

	Tangible	.114	.046	-.062	-.070	1.00 0	-.074
	Empati	.530	-. .285	.916	.060	-. .074	1.00 0
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pasien	.	.099	.003	.000	.215	.000
	Reliable	.099	.	.029	.000	.376	.022
	Responsive	.003	.029	.	.498	.335	.000
	Assuance	.000	.000	.498	.	.314	.338
	Tangible	.215	.376	.335	.314	.	.304
	Empati	.000	.022	.000	.338	.304	.
N	Kepuasan Pasien	50	50	50	50	50	50
	Reliable	50	50	50	50	50	50
	Responsive	50	50	50	50	50	50
	Assuance	50	50	50	50	50	50
	Tangible	50	50	50	50	50	50
	Empati	50	50	50	50	50	50

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Assuance, Tangible, Reliable, Responsive ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.635	.68190

b. Predictors: (Constant), Empati, Assuance, Tangible, Reliable, Responsive

Model Summary

Change Statistics				
R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
.673	18.082	5	44	.000

b. Predictors: (Constant), Empati, Assuance, Tangible, Reliable, Responsive

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.040	5	8.408	18.082	.000 ^b
	Residual	20.460	44	.465		
	Total	62.500	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empati, Assuance, Tangible, Reliable, Responsive

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.458	4.071		2.323	.025
	Reliable	.074	.115	.068	.638	.027
	Responsive	.450	.228	.431	3.977	.044
	Assuance	.616	.122	.524	5.059	.000
	Tangible	.183	.084	.190	2.183	.034
	Empati	.930	.224	.926	4.161	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien