


LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



**KLINIK PRATAMA 24 JAM
FIRDAUS**
Jl. Kapten Piere Tendean No. 56 Wirobrajan
Yogyakarta
Telp. (0274) 374393

Nomor : 049/EIV/VI/2016/KPF
 Lampiran : -
 Hal : Ijin Penelitian

Yth. Afriska Dwi Artina
 Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb


Memberitahukan bahwa :

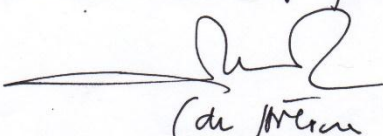
Nama : Afriska Dwi Artina
 Prodi : Farmasi FKIK UMY
 Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama 24 Jam Firdaus Yogyakarta

Di berikan / ~~tidak diberikan~~ ijin penelitian di Klinik Pratama 24 Jam Firdaus.
 Dengan catatan setiap akan mengambil data melapor ke petugas jaga.
 Surat ijin berlaku 3 bulan sejak tanggal dikeluarkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

5/11/2016 .
 Dec Diponegoro 309

Yogyakarta, 15 juni 2016
 Pimpinan
 Klinik Pratama 24 Jam Firdaus
 an.

 (Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes, AAK)


 (Dr. dr. Arlina Dewi)

Lampiran 2. Etichal Clereance



Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**KETERANGAN
KELAYAKAN ETIKA PENELITIAN**
Nomor : 424/EP-FKIK-UMY/XI/2016

Komisi Etika Penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang terdiri atas :

1. Prof. dr.H. Djauhar Ismail, Sp.A(K), Ph.D.
2. Prof.Dr.dr.H. Soewito A, Sp.THT-KL
3. drg. Ana Medawati, M.Kes
4. drh. Tri Wulandari, M.Kes
5. Dr. dr. Titiek Hidayati, M. Kes
6. Dr. dr. Tri Wahyuliati, Sp. S., M. Kes
7. Titih Huriah, Ns., M. Kep., Sp. Kom
8. Dr. drg. Tita Ratya Utari, Sp. Ort
9. Sabtanti Harimurti, Ph. D., Apt
10. Dr. dr. Arlina Dewi, MMR
11. Dra. Irma Risdiyana, Apt., MPH
12. dr. Inayati Habib, Sp. MK., M. Kes

Telah mengkaji permohonan kelayakan etika penelitian yang diajukan oleh :

Nama Peneliti : Afriska Dwi Artina
NIM : 20130350027
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta
Pada Tanggal : 24 November 2016
Dengan Hasil : Layak Etik

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 November 2016

Sekretaris,

Dr. dr. Titiek Hidayati, M. Kes

Kampus:

Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183
Telp. (0274) 387656 ext. 213, 7491350 Fax. (0274) 387658

Muda mendunia

Lampiran 3. Informed Consent dan Kuesioner**INFORMED CONSENT****SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI****RESPONDEN PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Responden

Alamat : -

Dengan ini menyatakan kesediaan saya menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Afriska Dwi Artina (20130350027) dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta”**.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dan berperan serta dalam penelitian dengan mengisi kuesioner dan melaksanakan wawancara yang dibutuhkan oleh peneliti dengan sukarela tanpa ada paksaan pihak manapun.

Yogyakarta, 2016

Responden,

(.....)

Tgl :

No :

Kuesioner :

KUESIONER

Petunjuk Pengisian Bagian A : Berilah tanda (\surd) pada jawaban yang anda maksud.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :

- Pria Wanita

2. Usia :

- < 17 tahun 36 - 45 tahun
 17 - 25 tahun 46 – 55 tahun
 26 – 35 tahun > 55 tahun

3. Pekerjaan :

- Pelajar Pegawai Swasta Ibu Rumah
 Tangga
 Mahasiswa Wiraswasta Pensiunan
 PNS BUMN lainnya

4. Jenis jaminan kesehatan yang digunakan :

- BPJS DSM UMUM

5. Pada hari ini poli apa yang dikunjungi (*Boleh pilih lebih dari 1*) :

- Poli umum Poli gigi Kebidanan(KIA & KB)
 Poli Farmasi Edukasi & Konseling

6. Jumlah Kunjungan ke Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta :

- 1 kali 2-3 kali > 3 kali

10	Petugas kesehatan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.				
11	Prosedur pelayanan di Klinik Pratama Firdaus sederhana.				
12	Waktu menunggu pelayanan kurang dari 1 jam.				
13	Petugas kesehatan siaga untuk membantu pasien.				
	<i>ASSURANCE/JAMINAN</i>				
14	Para Dokter memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam menetapkan penyakit.				
15	Para Perawat memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam melakukan keperawatan.				
16	Para Farmasi memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam pelayanan obat.				
17	Para dokter, perawat dan petugas lainnya terampil dalam bekerja.				
18	Pelayanan pada pasien dilakukan dengan sopan dan ramah.				
19	Pelayanan kesehatan kepada pasien memiliki jaminan keamanan dan kepercayaan.				
	<i>EMPATHY/EMPATI</i>				
20	Dalam memberikan pelayanan medis, sikap petugas kesehatan sesuai dengan harapan.				
21	Petugas Kesehatan peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.				
22	Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih.				
23	Konsultasi kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan manfaatnya				

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	23

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
74,63	45,413	6,739	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	71,20	41,545	,556	,938
Item_2	71,20	41,614	,545	,939
Item_3	71,27	40,961	,671	,936
Item_4	71,40	41,697	,532	,939
Item_5	71,47	41,430	,787	,935
Item_6	71,50	42,052	,563	,938
Item_7	71,47	41,568	,757	,936
Item_8	71,33	41,057	,693	,936
Item_9	71,37	41,068	,719	,936
Item_10	71,37	41,689	,606	,937
Item_11	71,27	41,582	,491	,940
Item_12	71,20	41,200	,612	,937
Item_13	71,43	41,771	,661	,937
Item_14	71,57	43,151	,659	,938
Item_15	71,60	42,731	,617	,938
Item_16	71,47	42,464	,568	,938
Item_17	71,43	42,047	,606	,938
Item_18	71,30	40,355	,685	,936
Item_19	71,50	42,052	,563	,938
Item_20	71,40	41,697	,636	,937
Item_21	71,50	41,914	,589	,938
Item_22	71,33	40,989	,705	,936
Item_23	71,37	41,620	,619	,937

Lampiran 5. Data Frekuensi Karakteristik Pasien BPJS dan pasien DSM

A. Kelompok pasien DSM

Statistics

	Jenis_kelamin_responden	Usia_responden	Pekerjaan_responden	Jam_kes_responden	Poli_yang_dikunjungi	Kunjungan_keberapa	kepuasan
N Valid	50	50	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0	0	0

Jenis_kelamin_responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	21	42,0	42,0	42,0
Wanita	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Usia_responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 25 tahun	50	100,0	100,0	100,0

Pekerjaan_responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	50	100,0	100,0	100,0

Poli_yang_dikunjungi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Poli umum	10	20,0	20,0	20,0
Poli Umum & Poli Farmasi	32	64,0	64,0	84,0
Poli Gigi	4	8,0	8,0	92,0
Poli Gigi & Poli Farmasi	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Kunjungan_keberapa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 kali	14	28,0	28,0	28,0
2-3 kali	26	52,0	52,0	80,0
> 3 kali	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 76-100%	31	62,0	62,0	62,0
56-75%	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

B. Kelompok pasien BPJS**Statistics**

	Nama_ respon den	Jenis_kel min_ respon den	Usia_ respon den	Pekerjaan_ respon den	Jam_kes_ responde n	Poli_yang - dikun jungi	Kunju ngan_ kebera pa	kepu san
N Valid	50	50	50	50	50	50	50	50
Missin g	0	0	0	0	0	0	0	0

Jenis_kelamin_responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pria	15	30,0	30,0	30,0
wanita	35	70,0	70,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Usia_responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 17 tahun	1	2,0	2,0	2,0
17 - 25 tahun	12	24,0	24,0	26,0
26 – 35 tahun	12	24,0	24,0	50,0
36 - 45 tahun	12	24,0	24,0	74,0
46 – 55 tahun	6	12,0	12,0	86,0
> 55 tahun	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Pekerjaan_responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	2	4,0	4,0	4,0
Mahasiswa	11	22,0	22,0	26,0
PNS	6	12,0	12,0	38,0
Pegawai Swasta	11	22,0	22,0	60,0
Wiraswasta	2	4,0	4,0	64,0
Ibu Rumah Tangga	14	28,0	28,0	92,0
Pensiunan	2	4,0	4,0	96,0
Lainnya	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Jam_kes_responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BPJS	50	100,0	100,0	100,0

Poli_yang_dikunjungi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Poli umum	9	18,0	18,0	18,0
Poli Umum & Poli Farmasi	39	78,0	78,0	96,0
Poli Gigi	1	2,0	2,0	98,0
Poli Gigi & Poli Farmasi	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Kunjungan_keberapa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 kali	14	28,0	28,0	28,0
2-3 kali	21	42,0	42,0	70,0
> 3 kali	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Lampiran 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Tiap Dimensi

Case Processing Summary

kelompok		Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tangible	BPJS	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%
	DSM	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%
Reliability	BPJS	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%
	DSM	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%
Responsive	BPJS	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%
	DSM	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%
Assurance	BPJS	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%
	DSM	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%
Emphaty	BPJS	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%
	DSM	50	100,0%	0	,0%	50	100,0%

Descriptives

kelompok				Statistic	Std. Error
Tangible	BPJS	Mean		,8201	,01391
		95% Confidence Interval for Mean			
		Lower Bound		,7921	
		Upper Bound		,8480	
		5% Trimmed Mean		,8140	
		Median		,7500	
		Variance		,010	
		Std. Deviation		,09837	
		Minimum		,75	
		Maximum		1,00	
		Range		,25	
		Interquartile Range		,14	
		Skewness		,971	
		Kurtosis		-,750	
			DSM	Mean	
95% Confidence Interval for Mean					
Lower Bound				,7679	
Upper Bound				,8025	
5% Trimmed Mean				,7821	
Median				,7500	
Variance				,004	
Std. Deviation				,06085	
Minimum				,69	
Maximum				,94	

Reliability	BPJS	Range		,25		
		Interquartile Range		,06		
		Skewness		1,006	,337	
		Kurtosis		,640	,662	
		Mean		,7976	,01192	
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		,7736	
			Upper Bound		,8216	
		5% Trimmed Mean		,7904		
		Median		,7500		
		Variance		,007		
	Std. Deviation		,08432			
	Minimum		,69			
	Maximum		1,00			
	Range		,31			
	Interquartile Range		,06			
	Skewness		1,547	,337		
	Kurtosis		1,181	,662		
	DSM	Mean		,7789	,00625	
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		,7663	
			Upper Bound		,7915	
5% Trimmed Mean			,7765			
Median			,7500			
Variance			,002			
Std. Deviation			,04421			
Minimum			,69			
Maximum			,88			
Range			,19			
Interquartile Range		,06				
Skewness		,865	,337			
Kurtosis		,035	,662			
Responsive	BPJS	Mean		,7980	,01020	
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		,7775	
			Upper Bound		,8185	
		5% Trimmed Mean		,7939		
		Median		,8000		
	Variance		,005			
	Std. Deviation		,07211			
	Minimum		,65			
	Maximum		1,00			
	Range		,35			
Interquartile Range		,10				
Skewness		,838	,337			
Kurtosis		1,158	,662			
DSM	Mean		,7810	,01106		

		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	,7588	
			Upper Bound	,8032	
		5% Trimmed Mean		,7817	
		Median		,7750	
		Variance		,006	
		Std. Deviation		,07817	
		Minimum		,55	
		Maximum		1,00	
		Range		,45	
		Interquartile Range		,10	
		Skewness		-,032	,337
		Kurtosis		1,167	,662
Assurance	BPJS	Mean		,7951	,00913
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	,7767	
			Upper Bound	,8134	
		5% Trimmed Mean		,7899	
		Median		,7920	
		Variance		,004	
		Std. Deviation		,06455	
		Minimum		,67	
		Maximum		1,00	
		Range		,33	
		Interquartile Range		,08	
		Skewness		1,267	,337
		Kurtosis		1,631	,662
	DSM	Mean		,7601	,00847
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	,7430	
			Upper Bound	,7771	
		5% Trimmed Mean		,7616	
		Median		,7500	
		Variance		,004	
		Std. Deviation		,05991	
		Minimum		,58	
		Maximum		,88	
		Range		,29	
		Interquartile Range		,04	
		Skewness		-,272	,337
		Kurtosis		1,269	,662
Emphaty	BPJS	Mean		,8026	,01093
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	,7807	
			Upper Bound	,8246	
		5% Trimmed Mean		,7946	
		Median		,7500	

	Variance		,006	
	Std. Deviation		,07726	
	Minimum		,75	
	Maximum		1,00	
	Range		,25	
	Interquartile Range		,06	
	Skewness		1,396	,337
	Kurtosis		,838	,662
DSM	Mean		,7676	,00894
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	,7497	
		Upper Bound	,7856	
	5% Trimmed Mean		,7647	
	Median		,7500	
	Variance		,004	
	Std. Deviation		,06325	
	Minimum		,63	
	Maximum		1,00	
	Range		,38	
	Interquartile Range		,06	
	Skewness		1,127	,337
	Kurtosis		4,040	,662

Lampiran 7. Hasil Uji beda tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien DSM

Tests of Normality

kelompok	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk			
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.	
Tangible	BPJS	,362	50	,000	,695	50	,000
	DSM	,318	50	,000	,816	50	,000
Reliability	BPJS	,374	50	,000	,673	50	,000
	DSM	,363	50	,000	,753	50	,000
Responsive	BPJS	,187	50	,000	,908	50	,001
	DSM	,154	50	,005	,952	50	,040
Assurance	BPJS	,239	50	,000	,822	50	,000
	DSM	,233	50	,000	,902	50	,001
Emphaty	BPJS	,332	50	,000	,710	50	,000
	DSM	,330	50	,000	,784	50	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Mann-Whitney Test

Ranks

kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Tangible	BPJS	53,72	2686,00
	DSM	47,28	2364,00
	Total	100	
Reliability	BPJS	50,92	2546,00
	DSM	50,08	2504,00
	Total	100	
Responsive	BPJS	53,08	2654,00
	DSM	47,92	2396,00
	Total	100	
Assurance	BPJS	57,19	2859,50
	DSM	43,81	2190,50
	Total	100	
Emphaty	BPJS	56,20	2810,00
	DSM	44,80	2240,00
	Total	100	

Test Statistics(a)

	Tangible	Reliability	Responsive	Assurance	Emphaty
Mann-Whitney U	1089,000	1229,000	1121,000	915,500	965,000
Wilcoxon W	2364,000	2504,000	2396,000	2190,500	2240,000
Z	-1,234	-,167	-,915	-2,433	-2,231
Asymp. Sig. (2-tailed)	,217	,867	,360	,015	,026

a. Grouping Variable: kelompok