

Tegal, 27 November 2016

Kepada
Yth. Direktur RSUD Kardinah Kota Tegal
Di
Tegal

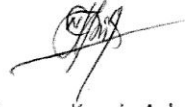
Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir perkuliahan pasca sarjana program Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya mohon Bapak Direktur RSUD Kardinah berkenan untuk memberikan izin untuk pengambilan data pada penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan *Lean Management*" (studi kasus apotek unit rawat jalan RSUD Kardinah). Adapun data yang dibutuhkan antara lain:

1. Data primer
Kuesioner pasien rawat jalan tentang pelayanan apotek rawat jalan dari bulan oktober s.d desember tahun 2016.
2. Data sekunder
 - a. Data tentang SOP pelayanan pasien rawat jalan
 - b. Data progress pelayanan apotek rawat jalan dari tahun 2015-2016.

Demikian surat permohonan izin ini, atas perhatian dan kesediaan Bapak, mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Nanang Kurnia Achmadi



Universitas
Muhammadiyah
Yogyakarta

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

Nomor : 700/MMR/C.6-III/X/2016

Hal : **Ijin Penelitian**

Kepada Yth.

Direktur

RSUD Kardinah Kota Tegal

Ditempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan **Ijin Penelitian**, untuk tesis kepada:

Nama : Nanang Kurnia Achmadi
No. Mahasiswa : 20151030076
Program Studi : Manajemen Rumah Sakit
Tujuan : Untuk menyusun tesis yang bertema:
Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap
Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Management/
Lean Service di Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah
Kota Tegal
Lokasi : RSUD Kardinah Kota Tegal
Dosen Pembimbing :
1. Dr. Susanto, M.S.
2. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 11 Oktober 2016

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

Kaprodi MMR UMY

4214/047

Muda mendu

RSU KARDINAH
INSTALASI DIKLAT

Form 3b. Pengantar pengambilan data

Hal : Pengantar Pengambilan data

Tegal, 12 Januari 2017

Kepada Yth. :

Ka. Instalasi Farmasi

Di

RSUD Kardinah

Menindak lanjuti disposisi Direktur RSUD Kardinah pada surat Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tegal nomor : 700/MMR/C.6-III/X/2016 perihal Pengambilan Data, bersama ini kami mohon dapat diperkenankan kepada :

Nama : NANANG KURNIA ACHMADI
Institusi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Nomor Mahasiswa : 20151030076

untuk melaksanakan pengambilan data dengan instrument penelitian berbentuk kuisioner terstruktur (sebagaimana terlampir).

Dalam Proses pengambilan data harus mengikuti ketentuan dan kaidah-kaidah/etika Penelitian serta mengedepankan kepentingan RSUD Kardinah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna jasa.

Adapun persyaratan kelengkapan administrasi di RSUD Kardinah sudah dipenuhi.

Demikian untuk menjadikan maklum, pengantar ini merupakan persetujuan dari Instalasi Diklat atas nama RSUD Kardinah setelah malakukan telaah/kajian/klarifikasi terhadap pemohon serta ketentuan dan proposal yang disampaikan untuk melaksanakan kegiatan tersebut diatas, atas kerjasamanya terima kasih.

Ka. Instalasi Diklat



dr. ERNA KHAIRIYAH, MM
Nip. 19670805 200604 2 011



RESP	AX1	AX2	AX3	AX4	AX5	AX6
1	3	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	2	3
5	3	3	3	4	4	4
6	4	4	3	2	2	4
7	2	3	3	3	3	3
8	2	3	3	3	3	3
9	2	3	2	3	3	3
10	1	4	1	4	4	4
11	2	4	1	4	4	3
12	3	3	3	3	3	4
13	2	3	2	4	2	3
14	2	4	3	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	2	3
22	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3
26	2	3	2	3	3	3
27	2	3	2	3	3	2
28	3	3	4	3	3	3
29	1	4	3	4	4	4
30	2	3	3	3	3	3
31	2	3	2	3	4	3
32	4	3	3	3	3	3
33	3	4	4	4	4	4

34	3	3	4	4	4	4
35	4	3	3	1	3	3
36	2	3	4	3	4	4
37	4	4	4	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3
41	4	3	4	4	4	4
42	2	2	3	3	3	4
43	3	2	3	4	4	3
44	4	3	4	4	4	4
45	3	4	2	3	3	4
46	3	2	2	2	3	3
47	4	3	4	3	4	3
48	4	3	3	4	3	3
49	2	4	3	4	4	3
50	2	3	2	3	3	3
51	3	2	3	3	3	3
52	3	2	3	3	2	2
53	3	3	3	3	3	4
54	2	4	2	3	3	4
55	2	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	2	2
57	3	3	3	3	3	3
58	3	2	3	3	2	3
59	3	2	3	4	3	3
60	2	2	3	3	2	2
61	4	2	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3
63	3	4	3	3	3	3
64	2	3	3	3	2	3
65	3	3	3	4	3	3
66	3	4	4	4	3	3
67	3	2	3	2	2	3

68	2	2	3	3	3	3
69	3	4	4	4	4	4
70	2	3	3	3	3	3
71	2	2	2	2	3	3
72	2	2	1	2	2	2
73	2	3	3	3	3	4
74	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3
77	4	4	3	3	4	4
78	2	3	3	3	4	4
79	3	3	3	3	3	3
80	3	4	4	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3
83	4	3	2	4	2	4
84	4	3	3	3	2	2
85	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	2	2	3
87	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	2	3
89	3	4	4	3	2	3
90	3	4	4	2	2	2
91	2	3	3	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4
93	1	4	4	4	4	4
94	4	3	4	3	3	3
95	4	4	4	4	3	4
96	3	2	4	4	4	1
97	1	4	2	4	4	4
98	3	3	4	3	3	3
99	2	2	2	3	4	4
100	3	4	3	3	3	4
Mean	2.83	3.1	3.01	3.18	3.1	3.2

BX1	BX2	BX3	BX4	BX5
3	3	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	1	1	4	4
3	1	1	4	4
3	3	3	3	3
3	4	4	3	4
3	3	3	3	3
4	1	4	4	4
4	3	1	3	4
3	4	3	3	3
3	1	2	3	3
4	3	3	3	4
4	4	3	3	4
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
3	2	2	3	3
4	4	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	2	3	3	3
3	2	3	2	3
3	3	3	3	3
2	2	2	3	3
2	2	2	3	3
3	3	2	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	3	3
3	4	4	4	4

3	3	3	3	4
3	3	4	3	4
3	4	3	3	3
4	4	4	3	3
2	2	3	3	3
3	3	2	3	3
3	3	3	3	3
4	3	4	3	4
2	3	3	3	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	4	3	3
3	3	2	3	3
3	3	4	4	4
3	3	3	3	4
4	3	3	3	3
3	3	3	3	2
4	1	1	4	4
3	2	3	2	3
3	3	3	4	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
2	3	3	2	2
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	1	4	4
3	2	1	3	4
4	3	3	3	3
3	3	3	4	3
3	4	3	4	3
3	2	2	3	3
4	3	3	2	3
4	3	4	4	3
3	3	3	3	3

3	3	3	4	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	2	3	2	3
1	1	1	2	2
3	4	3	3	3
3	4	4	3	3
3	3	3	3	4
3	3	3	2	3
4	4	4	3	3
4	3	1	4	4
3	3	3	3	3
3	4	4	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	1	1	4	4
2	3	3	2	3
3	3	3	2	3
3	3	3	3	3
3	2	2	3	3
3	3	2	3	3
3	4	3	4	4
4	4	4	4	4
4	3	3	4	4
3	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	2	3
4	4	4	3	4
2	1	1	2	1
4	1	2	4	4
3	3	3	3	3
4	3	3	4	4
4	3	3	3	4
3.15	2.89	2.89	3.12	3.25

CX1	CX2	CX3	CX4	CX5
4	4	4	4	3
3	3	2	3	4
3	3	3	3	3
3	3	2	3	3
4	4	1	1	4
4	4	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	1	1	4
4	3	1	1	3
4	4	3	3	4
4	3	2	1	3
3	4	3	3	4
3	4	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	2	2	3
3	2	2	3	3
3	3	3	4	3
3	3	2	2	3
3	3	3	3	3
3	3	3	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	1	1	3
4	4	1	1	4
3	3	3	2	3
3	3	3	4	3
3	3	3	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	2	3
3	4	3	3	4

4	4	4	4	4
3	3	3	1	4
3	3	2	2	3
4	4	1	4	3
4	3	3	4	4
3	3	2	3	3
3	3	3	3	3
3	3	2	2	3
4	4	3	3	4
3	3	4	3	3
3	3	3	4	3
3	3	4	4	3
3	3	3	3	3
3	2	3	2	3
3	3	2	2	4
4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	3	3	4
4	4	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
2	3	3	2	2
3	3	2	3	3
3	3	2	3	3
3	3	2	3	3
4	4	3	3	3
3	3	3	3	4
3	3	2	3	3
3	3	3	3	3
3	3	2	2	3
3	3	3	3	3
2	2	3	3	2
3	3	3	3	3

3	4	4	2	3
4	4	4	4	4
3	3	2	2	3
3	3	3	3	3
3	3	3	4	4
3	3	2	3	3
3	3	2	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	1	3
4	3	1	2	4
3	3	3	3	3
3	4	3	1	3
3	4	3	1	3
3	3	3	3	3
4	3	4	3	4
3	3	2	2	3
2	4	3	3	3
3	3	3	2	3
3	3	2	3	3
3	3	2	3	3
2	4	3	4	4
4	4	4	4	4
4	3	2	3	4
4	4	4	2	4
3	3	2	2	3
3	3	2	3	3
3	3	4	4	3
2	3	3	1	4
4	4	1	1	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	4
4	4	3	3	4
3.22	3.26	2.71	2.75	3.26

DX1	DX2	DX3	DX4	DX5
4	3	3	3	3
3	2	2	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	4
2	2	3	3	2
3	3	3	3	3
3	4	3	3	3
3	3	3	3	3
1	1	4	4	4
1	1	4	4	4
3	4	3	4	4
3	3	3	4	4
3	4	4	4	3
2	3	3	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	3	3	3
3	3	4	3	3
2	2	3	3	3
3	3	4	3	3
3	4	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
2	2	3	4	3
2	3	2	2	2
2	3	3	3	3
4	3	4	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4

4	3	3	3	4
3	3	3	2	2
4	4	3	3	3
4	2	4	4	4
3	3	2	3	2
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	4
2	4	2	4	2
3	2	3	4	3
4	4	4	4	3
3	2	2	4	4
3	3	3	2	3
4	4	4	3	3
3	3	4	4	4
3	3	4	4	3
3	3	3	2	2
3	3	4	2	2
2	2	2	3	3
3	3	2	3	3
4	3	3	3	3
3	3	4	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
2	2	3	3	3
4	3	2	4	2
3	3	2	2	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	2	3	3
3	3	3	3	4
4	4	4	3	3
3	2	3	3	3

3	2	2	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	2	2	3
2	2	1	2	2
3	2	3	3	4
3	4	3	4	3
4	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	3	3
1	2	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	4	4	4
3	3	3	3	3
3	2	3	3	3
3	3	3	3	4
2	2	3	3	4
4	4	4	4	4
3	3	2	3	3
3	2	3	3	3
3	3	3	3	2
3	3	4	3	3
2	2	2	2	4
1	3	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	4	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3
3	3	4	4	4
1	1	4	4	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	4
3	3	4	4	4
2.96	2.93	3.14	3.21	3.18

EX1	EX2	EX3	EX4	EX5
3	3	3	3	3
2	2	3	3	3
3	3	3	3	3
3	2	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	2	2	3
2	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	1
4	4	1	1	4
3	4	1	3	4
4	3	4	4	3
3	3	3	3	3
1	3	3	4	3
3	3	3	3	2
3	3	3	3	2
3	3	3	3	3
3	3	2	3	3
3	3	2	4	3
2	3	1	3	4
3	3	2	2	3
3	3	3	3	3
3	3	1	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	2	2	3
1	1	4	3	2
3	3	2	2	3
3	3	1	2	4
3	3	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	4

4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	2	3
4	4	4	4	3
3	2	2	2	4
3	3	2	3	3
3	3	2	3	3
3	3	4	4	3
2	2	3	1	4
3	3	2	2	3
3	4	4	4	4
3	3	3	4	3
2	3	3	3	2
3	2	3	3	2
3	4	3	3	3
3	3	3	3	3
3	4	3	3	3
4	4	3	3	4
3	3	3	2	3
4	3	3	3	3
4	2	2	4	1
3	3	3	3	2
2	2	2	3	2
2	3	3	3	3
3	3	3	2	4
2	3	4	3	4
2	3	3	2	4
3	4	1	2	3
3	3	3	3	3
3	2	2	3	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	3
3	3	2	3	2
3	3	3	3	3

3	2	2	2	4
4	3	4	3	3
2	2	3	3	2
3	3	2	3	3
3	3	3	2	1
3	2	3	3	2
3	2	3	3	2
4	4	1	4	4
3	2	3	3	3
4	3	3	4	3
4	4	2	1	4
2	3	2	3	3
2	3	2	3	2
2	3	2	3	2
3	3	3	3	3
3	3	3	3	4
2	2	3	3	4
3	3	4	4	4
3	2	3	4	2
3	2	3	3	2
3	3	3	3	3
3	3	2	3	4
2	3	2	4	4
3	4	2	4	3
4	4	1	1	4
4	4	4	4	3
2	3	2	3	3
3	4	4	4	4
4	2	3	4	4
4	4	1	1	4
3	3	3	3	3
4	4	1	3	4
3	4	3	3	3
2.99	3.02	2.71	2.97	3.05

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keandalan	100	1.80	4.00	3.0690	.37516
Dayatanggap	100	1.40	4.00	3.0600	.44176
Jaminan	100	2.40	4.00	3.0400	.37605
Empati	100	1.80	4.00	3.0840	.40320
Berwujud	100	2.20	4.00	2.9480	.38937
Kepuasan	100	2.00	4.00	3.0720	.42404
Valid N (listwise)	100				

A. VARIABEL KEHANDALAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keandalan_1	18,3667	4,585	,576	,784
Keandalan_2	17,9667	4,861	,719	,760
Keandalan_3	18,2000	5,200	,418	,811
Keandalah_4	17,9333	4,892	,653	,769
Keandalan_5	18,1000	4,645	,693	,760
Keandalan_6	17,9667	4,861	,719	,760
Keandalan_7	17,8667	6,051	,139	,847

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	7

Reliability 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
,812	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keandalan_1	2,7000	,65126	30
Keandalan_2	3,1000	,48066	30
Keandalan_3	2,8667	,57135	30
Keandalan_4	3,1333	,50742	30
Keandalan_5	2,9667	,55605	30
Keandalan_6	3,1000	,48066	30
Keandalan_7	3,2000	,48423	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keandalan_1	18,3667	4,585	,576	,784
Keandalan_2	17,9667	4,861	,719	,760
Keandalan_3	18,2000	5,200	,418	,811
Keandalan_4	17,9333	4,892	,653	,769
Keandalan_5	18,1000	4,645	,693	,760
Keandalan_6	17,9667	4,861	,719	,760
Keandalan_7	17,8667	6,051	,139	,847

B. VARIABEL DAYA TANGGAP

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dayatanggap_1	12,0333	3,068	,732	,801
Dayatanggap_2	12,2333	2,737	,699	,811
Dayatanggap_3	12,2333	3,013	,629	,828
Dayatanggap_4	12,2000	3,338	,585	,837
Dayatanggap_5	11,9667	3,206	,684	,815

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	5

Reliability

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
,850	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Dayatanggap_1	3,1333	,50742	30
Dayatanggap_2	2,9333	,63968	30
Dayatanggap_3	2,9333	,58329	30
Dayatanggap_4	2,9667	,49013	30
Dayatanggap_5	3,2000	,48423	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dayatanggap_1	12,0333	3,068	,732	,801
Dayatanggap_2	12,2333	2,737	,699	,811
Dayatanggap_3	12,2333	3,013	,629	,828
Dayatanggap_4	12,2000	3,338	,585	,837
Dayatanggap_5	11,9667	3,206	,684	,815

C. VARIABEL JAMINAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jaminan_1	12,2333	3,633	,732	,801
Jaminan_2	12,2333	3,426	,730	,795
Jaminan_3	12,6000	3,007	,798	,772
Jaminan_4	12,4000	3,145	,612	,837
Jaminan_5	12,2667	4,133	,466	,858

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	5

Reliability

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
,846	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Jaminan_1	3,2000	,48423	30
Jaminan_2	3,2000	,55086	30
Jaminan_3	2,8333	,64772	30
Jaminan_4	3,0333	,71840	30
Jaminan_5	3,1667	,46113	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jaminan_1	12,2333	3,633	,732	,801
Jaminan_2	12,2333	3,426	,730	,795
Jaminan_3	12,6000	3,007	,798	,772
Jaminan_4	12,4000	3,145	,612	,837
Jaminan_5	12,2667	4,133	,466	,858

D. VARIABEL EMPATI

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empati_1	12,5000	2,603	,513	,762
Empati_2	12,4000	2,800	,430	,787
Empati_3	12,2667	2,616	,589	,735
Empati_4	12,2000	2,648	,614	,728
Empati_5	12,3667	2,516	,679	,705

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	5

Reliability

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
,784	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Empati_1	2,9333	,58329	30
Empati_2	3,0333	,55605	30
Empati_3	3,1667	,53067	30
Empati_4	3,2333	,50401	30
Empati_5	3,0667	,52083	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empati_1	12,5000	2,603	,513	,762
Empati_2	12,4000	2,800	,430	,787
Empati_3	12,2667	2,616	,589	,735
Empati_4	12,2000	2,648	,614	,728
Empati_5	12,3667	2,516	,679	,705

E. VARIABEL BERWUJUD/BUKTI LANGSUNG

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Berwujud_1	11,8000	2,372	,640	,647
Berwujud_2	11,8000	2,441	,582	,667
Berwujud_3	11,9333	1,995	,528	,690
Berwujud_4	11,8333	2,557	,433	,714
Berwujud_5	11,8333	2,489	,387	,734

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,737	5

Reliability

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
,737	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Berwujud_1	3,0000	,45486	30
Berwujud_2	3,0000	,45486	30
Berwujud_3	2,8667	,68145	30
Berwujud_4	2,9667	,49013	30
Berwujud_5	2,9667	,55605	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Berwujud_1	11,8000	2,372	,640	,647
Berwujud_2	11,8000	2,441	,582	,667
Berwujud_3	11,9333	1,995	,528	,690
Berwujud_4	11,8333	2,557	,433	,714
Berwujud_5	11,8333	2,489	,387	,734

F. VARIABEL KEPUASAN PASIEN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan_1	12,0667	3,720	,749	,850
Kepuasan_2	12,2333	3,771	,772	,846
Kepuasan_3	12,3667	3,551	,748	,849
Kepuasan_4	12,3333	3,678	,733	,853
Kepuasan_5	12,4667	3,568	,618	,886

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	5

Reliability

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
,882	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_1	3,3000	,53498	30
Kepuasan_2	3,1333	,50742	30
Kepuasan_3	3,0000	,58722	30
Kepuasan_4	3,0333	,55605	30
Kepuasan_5	2,9000	,66176	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan_1	12,0667	3,720	,749	,850
Kepuasan_2	12,2333	3,771	,772	,846
Kepuasan_3	12,3667	3,551	,748	,849
Kepuasan_4	12,3333	3,678	,733	,853
Kepuasan_5	12,4667	3,568	,618	,886

A. HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,479	,314		1,524	,131		
	Keandalan	,497	,131	,439	3,794	,000	,311	3,212
	Dayatanggap	,212	,082	,221	2,595	,011	,578	1,731
	Jaminan	-,065	,078	-,057	-,830	,409	,875	1,143
	Empati	,272	,111	,259	2,461	,016	,378	2,644
	Berwujud	-,075	,083	-,069	-,902	,369	,712	1,405

a. Dependent Variable: Kepuasan

B. HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,261	,228		1,143	,256
	Keandalan	,085	,095	,160	,896	,372
	Dayatanggap	,003	,059	,007	,056	,955
	Jaminan	-,110	,057	-,207	-1,948	,054
	Empati	-,093	,080	-,188	-1,159	,249
	Berwujud	,089	,061	,174	1,475	,144

a. Dependent Variable: abs_res

C. HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,26572367
Most Extreme Differences	Absolute	,124
	Positive	,104
	Negative	-,124
Kolmogorov-Smirnov Z		1,237
Asymp. Sig. (2-tailed)		,094

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

A. HASIL UJI F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,811	5	2,162	29,076	,000 ^a
	Residual	6,990	94	,074		
	Total	17,802	99			

a. Predictors: (Constant), Berwujud, Jaminan, Dayatanggap, Empati, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan

B. HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,607	,586	,27270

a. Predictors: (Constant), Berwujud, Jaminan, Dayatanggap, Empati, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan

C. HASIL UJI t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,479	,314		1,524	,131		
	Keandalan	,497	,131	,439	3,794	,000	,311	3,212
	Dayatanggap	,212	,082	,221	2,595	,011	,578	1,731
	Jaminan	-,065	,078	-,057	-,830	,409	,875	1,143
	Empati	,272	,111	,259	2,461	,016	,378	2,644
	Berwujud	-,075	,083	-,069	-,902	,369	,712	1,405

a. Dependent Variable: Kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Berwujud, Jaminan, Dayatanggap, Empati, Keandalan	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,607	,586	,27270

- a. Predictors: (Constant), Berwujud, Jaminan, Dayatanggap, Empati, Keandalan
 b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,811	5	2,162	29,076	,000 ^a
	Residual	6,990	94	,074		
	Total	17,802	99			

- a. Predictors: (Constant), Berwujud, Jaminan, Dayatanggap, Empati, Keandalan
 b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,479	,314		1,524	,131		
	Keandalan	,497	,131	,439	3,794	,000	,311	3,212
	Dayatanggap	,212	,082	,221	2,595	,011	,578	1,731
	Jaminan	-,065	,078	-,057	-,830	,409	,875	1,143
	Empati	,272	,111	,259	2,461	,016	,378	2,644
	Berwujud	-,075	,083	-,069	-,902	,369	,712	1,405

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Keandalan	Dayatanggap	Jaminan	Empati	Berwujud
1	1	5,952	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,019	17,875	,03	,04	,06	,37	,05	,01
	3	,013	21,190	,00	,00	,38	,06	,01	,44
	4	,008	27,985	,15	,02	,41	,01	,16	,54
	5	,006	32,130	,78	,00	,03	,50	,18	,00
	6	,003	43,808	,04	,94	,12	,05	,59	,02

a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,7587	3,9153	3,0720	,33046	100
Std. Predicted Value	-3,974	2,552	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,029	,151	,063	,023	100
Adjusted Predicted Value	1,6938	3,9014	3,0712	,33326	100
Residual	-1,15592	1,07053	,00000	,26572	100
Std. Residual	-4,239	3,926	,000	,974	100
Stud. Residual	-4,432	3,975	,001	1,006	100
Deleted Residual	-1,26384	1,09781	,00081	,28372	100
Stud. Deleted Residual	-4,957	4,335	,000	1,056	100
Mahal. Distance	,141	29,277	4,950	4,752	100
Cook's Distance	,000	,306	,012	,037	100
Centered Leverage Value	,001	,296	,050	,048	100

a. Dependent Variable: Kepuasan

Charts

NPar Tests (Uji Normalitas)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,26572367
Most Extreme Differences	Absolute	,124
	Positive	,104
	Negative	-,124
Kolmogorov-Smirnov Z		1,237
Asymp. Sig. (2-tailed)		,094

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Regression (Uji Heterokedastisitas)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Berwujud, Jaminan, Dayatanggap, Empati, Keandalan	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: abs_res

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,262 ^a	,069	,019	,19820

- a. Predictors: (Constant), Berwujud, Jaminan, Dayatanggap, Empati, Keandalan

ANOVA^b

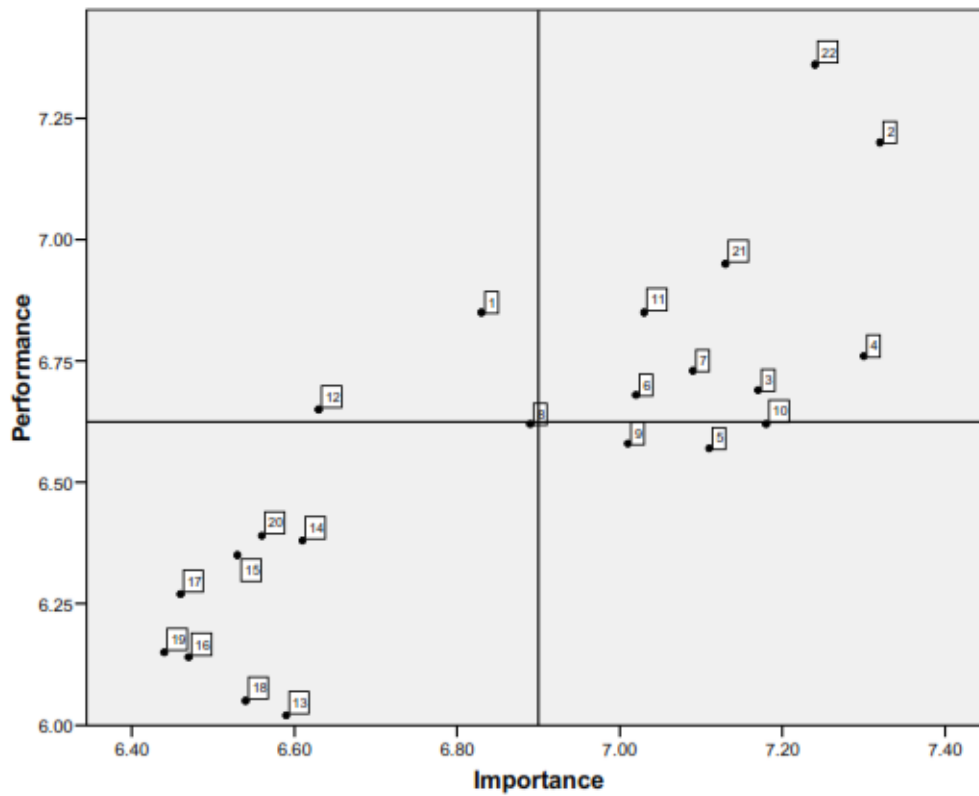
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,272	5	,054	1,383	,238 ^a
	Residual	3,692	94	,039		
	Total	3,964	99			

- a. Predictors: (Constant), Berwujud, Jaminan, Dayatanggap, Empati, Keandalan
 b. Dependent Variable: abs_res

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,261	,228		1,143	,256
	Keandalan	,085	,095	,160	,896	,372
	Dayatanggap	,003	,059	,007	,056	,955
	Jaminan	-,110	,057	-,207	-1,948	,054
	Empati	-,093	,080	-,188	-1,159	,249
	Berwujud	,089	,061	,174	1,475	,144

a. Dependent Variable: abs_res



KUESIONER

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien dengan Pendekatan *Lean Service*. di Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal”

A. Data Responden (Pasien / Keluarga Pasien)

Untuk pertanyaan ini dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi identitas, dan memberi tanda silang(X) sesuai dengan identitas Responden.

1. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Klasifikasi Pasien:
 - a. Umum
 - b. BPJS
 - c. Lainnya
3. Usia:
 - a. < 20 Tahun
 - b. 21 s.d 30 Tahun
 - c. 31 s.d 40 Tahun
 - d. 41 s.d 50 Tahun
 - e. > 50 Tahun
4. Pendidikan Terakhir:
 - a. SD/Sederajat
 - b. SLTP/Sederajat
 - c. SLTA/Sederajat
 - d. Diploma(D1-D3)
 - e. Sarjana(S1)
5. Pekerjaan:
 - a. Pegawai Negeri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar
 - e. Lainnya
6. Pendapatan per bulan:
 - a. < Rp 1.044.000 (UMK Kota Tegal)
 - b. > Rp 1.044.000 (UMK Kota Tegal)
7. Berapakah saudara berkunjung ke RSUD Kardinah
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. > 3 kali

B. Daftar Pertanyaan

Isilah jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda “X” pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A	Reliability	SS	S	TS	STS
1	Tersedia jasa sesuai yang dijanjikan				
2	Karyawan RSUD dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan				
3	Karyawan RSUD Kardinah menyampaikan jasa sesuai				

	dengan waktu yang dijanjikan				
4	Penyampaian jasa dilakukan benar sejak pertama kali pasien datang				
5	Data pasien tidak ada kesalahan dalam pencatatan / dokumentasi				
B	Responsiveness	SS	S	TS	STS
1	Menginformasikan pasien tentang kepastian waktu penyampaian jasa.				
2	Pelayanan dilakukan segera / cepat bagi pasien				
3	Karyawan bersedia membantu pasien				
4	Karyawan selalu siap merespon permintaan pasien				
C	Assurance	SS	S	TS	STS
1	Karyawan menumbuhkan rasa percaya para pasien				
2	Karyawan membuat pasien merasa aman sewaktu melakukan transaksi pembayaran				
3	Karyawan secara konsisten bersikap sopan				
4	Karyawan tidak mampu menjawab pertanyaan pasien				
D	Empathy	SS	S	TS	STS
1	Karyawan memberi perhatian individual kepada pasien				
2	Karyawan memperlakukan pasien dengan penuh perhatian				
3	Karyawan dengan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien				
4	Karyawan tidak memahami kebutuhan pasien				
5	Waktu pelayanan yang nyaman				
E	Tangible	SS	S	TS	STS
1	Peralatan RSUD Kardinah modern				
2	Fasilitas ruang tunggu berdaya tarik visual				
3	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional				
4	Ruang tunggu terdapat informasi materi-materi yang berkaitan dengan jasa dan berdaya tarik visual				
F	Kepuasan Pasien	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa senang menerima pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal				
2	Pelayanan medis Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal memenuhi harapan saya				
3	Pelayanan karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal memenuhi harapan saya				
4	Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal mempunyai kualitas yang baik yang menunjang kesembuhan saya				

G	Kategori Waste Berdasarkan <i>Lean Service</i>	SS	S	TS	STS
1	Di Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah pengisian form pendaftaran tidak membingungkan dalam pengisian				
2	Perjalanan dari pintu masuk ke ruang tunggu tidak membutuhkan waktu yang lama				
3	Alur pelayanan dan posisi tempat duduk pasien di ruang tunggu tidak jelas				
4	Antrian dalam pembayaran dan pengambilan obat tidak membutuhkan waktu yang lama				

