

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT PENGANTAR

Yth. Ibu/Bapak/Sdr.....

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir (skripsi), bersama ini saya mohon bantuan Ibu/Bapak/Sdr bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan (angket terlampir).

Angket ini ditujukan untuk diisi oleh Ibu/Bapak/Sdr dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan. Saya mengharapkan jawaban yang Ibu/Bapak/Sdr berikan nantinya adalah jawaban obyektif agar diperoleh hasil maksimal. Perlu diketahui bahwa jawaban yang diberikan tidak akan mempengaruhi status dan jabatan Ibu/Bapak/Sdr, hanya jawaban yang obyektif dan realistislah yang saya perlukan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan kesehatan pada puskesmas. Adapun Judul penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya”.

Demikian surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian serta partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta,

Hormat saya

(Bella Anggini)

20120520009

Lampiran 2

KUISIONER

“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS INDIHIANG KOTA TASIKMALAYA”

Data Responden

Petunjuk pengisian: Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan/atau isilah titik-titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara (i).

1. Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan
2. Usia: Di bawah 18 tahun 36 – 45 tahun
 18 – 25 tahun 46 – 55 tahun
 26 – 35 tahun Di atas 56 tahun
3. Status sipil: kawin tidak kawin
4. Pendidikan terakhir: Sekolah Dasar Diploma
(D1/D2/D3)

 Sekolah Menengah Pertama Sarjana
(S1/S2/S3)

 Sekolah Menengah Atas Lainnya,
sebutkan.....
5. Pekerjaan: Pelajar/ Mahasiswa Wiraswasta

 Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI Petani

 Pegawai Swasta Lainnya,
sebutkan.....

4. Keandalan

No	Daftar Pertanyaan	Nilai Yang Diterima					Nilai Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat										
2	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh										
3	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien										
4	Perawat membantu dokter dengan baik										
5	Puskemas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat.										
6	Puskemas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit										
7	Puskemas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat										

5. Responsiveness/Daya Tanggap

No	Daftar Pertanyaan	Nilai Yang Diterima					Nilai Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Petugas memberi pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pasien										
2	Petugas merespon dengan cepat jika ada keluhan dari pasien										
3	Petugas bersedia menolong pasien jika ada kesulitan ataupun keluhan										

Lampiran 3

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	38	39,2	39,2	39,2
Valid Perempuan	59	60,8	60,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 18 Tahun	2	2,1	2,1	2,1
18-25 Tahun	11	11,3	11,3	13,4
26-35 Tahun	36	37,1	37,1	50,5
Valid 36-45 Tahun	20	20,6	20,6	71,1
46-55 Tahun	18	18,6	18,6	89,7
> 55 Tahun	10	10,3	10,3	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Status Sipil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kawin	80	82,5	82,5	82,5
Valid Tidak Kawin	17	17,5	17,5	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sekolah Dasar	5	5,2	5,2	5,2
Sekolah Menengah Pertama	22	22,7	22,7	27,8
Sekolah Menengah Akhir	32	33,0	33,0	60,8
Valid Diploma (D1/D2/D3)	15	15,5	15,5	76,3
Sarjana (S1/S2/S3)	15	15,5	15,5	91,8
Lainnya	8	8,2	8,2	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	7	7,2	7,2	7,2
Pegawai Negeri/TNI/POLRI	5	5,2	5,2	12,4
Pegawai Swasta	18	18,6	18,6	30,9
Valid Wiraswasta	20	20,6	20,6	51,5
Petani	12	12,4	12,4	63,9
Lainnya	35	36,1	36,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Lampian 3

Uji Data Harapan dan Kenyataan Kualitas Pelayanan

1. Ketampakan Fisik (Tangible)

a. Nilai Yang Diterima

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	97	2	5	4,19	,618
Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai	97	2	5	4,08	,702
Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang	97	2	5	3,59	,703
Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah yang lengkap	97	3	5	4,31	,566
Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	97	2	5	4,27	,654
Valid N (listwise)	97				

b. Nilai Harapan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	97	3	5	4,23	,568
Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai	97	3	5	4,19	,507
Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang	97	4	5	4,70	,460
Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah yang lengkap	97	3	5	4,48	,542
Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	97	2	5	4,31	,683
Valid N (listwise)	97				

2. Keandalan (Reliability)

a. Nilai Yang Diterima

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat	97	2	5	4,08	,687
Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh	97	2	5	4,08	,672
Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien	97	2	5	3,99	,743
Perawat membantu dokter dengan baik	97	2	5	3,95	,755
Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat	97	2	5	3,77	,654
Puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	97	2	5	3,89	,593
Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat	97	2	5	4,22	,665
Valid N (listwise)	97				

b. Nilai Harapan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat	97	3	5	4,60	,514
Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh	97	4	5	4,43	,498
Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien	97	3	5	4,30	,524
Perawat membantu dokter dengan baik	97	3	5	4,34	,498
Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat	97	3	5	4,49	,523
Puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	97	3	5	4,37	,507
Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat	97	3	5	4,37	,507
Valid N (listwise)	97				

3. Jaminan Kepastian (Assurance)

a. Nilai Yang Diterima

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien	97	2	5	3,90	,586
Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya	97	2	5	4,35	,678
Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	97	2	5	4,33	,608
Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien	97	2	5	4,01	,669
Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien	97	2	5	4,11	,659
Valid N (listwise)	97				

b. Nilai Harapan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien	97	2	5	4,14	,629
Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya	97	2	5	4,18	,613
Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	97	4	5	4,44	,499
Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien	97	3	5	4,30	,562
Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien	97	3	5	4,38	,509
Valid N (listwise)	97				

4. Empati (Emphaty)

a. Nilai Yang Diterima

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya	97	2	5	3,72	,641
Dokter selalu menayakan kabar dan keadaan pasien	97	2	5	4,01	,835
Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien	97	2	5	3,97	,809
Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat	97	2	5	3,73	,743
Petugas pendaftaran puskesmas selalu menayakan kabar dari setiap pasien yang datang	97	2	5	3,79	,763
Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik	97	2	5	3,77	,685
Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	97	2	5	4,06	,674
Valid N (listwise)	97				

b. Nilai Harapan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya	97	4	5	4,45	,500
Dokter selalu menayakan kabar dan keadaan pasien	97	3	5	4,31	,566
Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien	97	3	5	4,39	,511
Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat	97	4	5	4,59	,495
Petugas pendaftaran puskesmas selalu menayakan kabar dari setiap pasien yang datang	97	3	5	4,41	,554
Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik	97	3	5	4,58	,537
Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	97	3	5	4,42	,517
Valid N (listwise)	97				

5. Daya Tanggap (Responsiveness)

a. Nilai Yang Diterima

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Petugas memberi pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pasien	97	3	5	4,34	,644
Petugas merespon dengan cepat jika ada keluhan dari pasien	97	3	5	3,70	,738
Petugas bersedia menolong pasien jika ada kesulitan ataupun keluhan	97	3	5	4,55	,521
Valid N (listwise)	97				

b. Nilai Harapan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Petugas memberi pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pasien	97	2	5	4,12	,617
Petugas merespon dengan cepat jika ada keluhan dari pasien	97	2	5	4,16	,607
Petugas bersedia menolong pasien jika ada kesulitan ataupun keluhan	97	2	5	4,12	,650
Valid N (listwise)	97				

Lampiran 4

Data Dokumentasi Penelitian





