

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





