

DAFTAR PUSTAKA

1. Prisinda Diani. Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Sebagai Strategi dalam Meningkatkan Peran Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjajaran Bandung. Tesis. Universitas Padjajaran, 2010.
2. Surartono Dwiatmoko. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. Jakarta: *Indonesian Journal of Dentistry* 2007: 14 (3) : Hal 230-235.
3. Aditama T. Y. Rumah Sakit Pendidikan dalam Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta, 2014. Hal 23-25.
4. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi III. Binarupa Aksara, Jakarta, 2012.
5. Al-Assaf AF. Mutu Pelayanan Kesehatan : Dulu dan Sekarang. In: Al-Assaf AF, editor. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Jakarta: EGC; 2009. hal 15-18.
6. Peraturan Kemenkes Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Direktorat Kesehatan Gigi.
7. Hanafi. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga University Press. Surabaya, 2014.
8. Notoadmojo Soekidjo. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. PT Rineka Cipta, Jakarta. 2010.
9. Departemen Kesehatan RI. Pedoman Pelaksanaan Jaminan Mutu di Pelayanan Kesehatan, Jakarta: Pedoman Pelayanan Kesehatan Depkes RI. 2014.
10. Samosir Veronica A M. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pandan. Tesis. Universitas Sumatera Utara. 2010.
11. Kotler P. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th Ed, Upper Saddle River, HJ : Prentice Hall, Ins 2000. Hal 44-60.
12. Chapko and Miller RR. *Management of Geriatric Dental Management Patient*, Washington DC : CV Mosby Company, 2010.
13. Parasuraman A. Zeithaml VA. Berry LL. *SERVQUAL : A Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, no. 1, 1988. Hal 12-40.
14. Harun D. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Sumatera Utara. Tesis. Medan, 2010
15. Profil Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Sumatera Utara. Medan. 2017.
16. Saragih Sornauli. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru. Tesis. Universitas Sumatera Utara, Medan. 2011.
17. Rundungan O Ria, Rattu A.J.M, Mariaty N.W. *Analysis of Dental Health Personal Performance of Dental and Oral Health Services in Dental*

Polyclinic Hospital Datoe Binangkang Bolaang Mongondow. Manado: JIKMU, Vol 5, No. 2 April 2015: Hal 414-26.

18. Sarif T. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Tejosari, Klaten. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2004.
19. Ulianda Fitriady. Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien dan Minat Pemanfaatan Ulang di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan FKG USU Tahun 2012. Tesis. Universitas Sumatera Utara, 2012.
20. Sholihati Embrik I, Handayani S Dyah, Nusyirwan Syafril. Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
21. Dwiatmoko Surartono. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. Jakarta: Indonesian Journal of Dentistry 2007;14(3): 230-235.
22. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta, 2007: hal 18-35.
23. Budiharto. Pengantar Ilmu Perilaku Kesehatan dan Pendidikan Kesehatan Gigi. EGC. Jakarta. 2010.
24. Gerson R. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Penerbit PPM, Jakarta. 2011. Hal: 56-78
25. Safii. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. 2012.
26. Muninjaya. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta. EGC: 2011. Hal 12-6.
27. Suganda. Kepemimpinan di Dalam Organisasi dan Management. Sinar Baru. Bandung, 2008: hal 35-47.
28. Pohan I.S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta. EGC: 2016. Hal 12-3, 18-20.
29. Hidajati Inna. Kajian Yuridis Pengawasan Mutu Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Pendidikan Melalui Akreditasi Rumah Sakit. Perspektif Hukum, Vol. 14. Hang Tuah University, Surabaya. 2014. Hal 94-109.
30. Jacobalis S. Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Persi, Jakarta. 2011.
31. Natamiharja S. Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas Teladan Medan Kota. Dentika DJ 2006: 11 (2): hal 99-105.

KUESIONER KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di RSGMP USU, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan informasi kepada kami atas berbagai pernyataan dan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini dengan lengkap sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara selama menjalani perawatan.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara tersebut akan sangat berguna untuk penelitian mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGMP USU. Terima kasih atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara dalam membantu terlaksananya penelitian ini.

Hormat Saya,

Khairun Nisa'

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk pengisian: berilah tanda check list (\checkmark) pada pilihan yang menurut Bapak/Ibu/Saudara yang paling benar.

1. No. Urut :

--	--	--

2. Nama Pasien :
3. Jenis Kelamin : () Laki-laki
() Perempuan
4. Usia : () \leq 30 tahun
() \geq 31 tahun
5. Pendidikan : () Tidak sekolah
() SD
() SMP
() SMA/SMK
() Perguruan Tinggi
6. Pekerjaan : () Tidak Bekerja
() Buruh/petani/pedagang
() Pelajar/mahasiswa
() Pegawai Negeri
() Pegawai Swasta
() Wiraswasta
() Lain-lain :

II. KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (√) untuk jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling tepat atas pelayanan yang diberikan di RSGMP USU dari pernyataan dibawah ini.

I. Reliability

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Prosedur penerimaan pasien dibagian administrasi tidak berbelit-belit		
2	Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi tidak pilih kasih		
3	Dokter/Petugas memberikan perhatian penuh kepada saya		
4	Dokter/Petugas mampu menangani keluhan yang saya rasakan		
5	Menyediakan perawatan gigi yang lengkap		

II. Responsiveness

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Penerimaan, pemeriksaan dan perawatan dilakukan dengan cepat		
2	Dokter/Petugas selalu bersedia untuk membantu		
3	Dokter/Petugas memberikan kesempatan saya untuk bertanya		
4	Dokter/Petugas menjelaskan mengenai proses perawatan yang akan saya jalani		
5	Dokter/Petugas segera memberikan pelayanan kesehatan yang tepat sesuai dengan kondisi kesehatan gigi saya		

III. Assurance

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Dokter/Petugas dapat meyakinkan saya untuk melakukan perawatan		
2	Dokter/Petugas dapat menegaskan diagnosis penyakit saya		
3	Dokter/Petugas mampu menjawab pertanyaan saya ajukan		
4	Hasil pemeriksaan oleh dokter diberitahukan juga kepada saya atau keluarga saya		
5	Dokter/Petugas memberikan pengertian dan penjelasan mengenai keamanan menggunakan layanan ini bagi kesehatan gigi saya		

IV. Empathy

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Rumah Sakit menyediakan waktu yang cukup untuk semua pasien		
2	Dokter/Petugas memberi perhatian kepada saya dan keluarga saya		
3	Dokter/Petugas memperhatikan dan bersedia dengan sabar mendengarkan keluhan yang saya alami sampai saya selesai menjelaskan		
4	Dokter/Petugas memahami kebutuhan saya		
5	Dokter/Petugas ramah dan tidak pilih-pilih pasien saat memberikan perawatan		

V. Tangibles

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Terdapat kursi tunggu yang cukup dan nyaman		
2	Terdapat fasilitas dan alat-alat medis yang cukup lengkap		
3	Peralatan yang digunakan RSGMP terlihat canggih		
4	Dokter/Petugas kesehatan lainnya berpenampilan rapi dan bersih		
5	Terdapat sarana lain yang mendukung (musholla, toilet, parkir dan kafeteria)		

III. KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (√) untuk jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling tepat atas pelayanan yang diberikan di RSGMP USU dari nilai 0 sampai 4 masing-masing untuk tingkat penilaian 0 = Sangat Tidak Puas (STP), 1 = Tidak Puas (TP), 2 = Puas (P) dan 3 = Sangat Puas (SP) dari pernyataan dibawah ini.

No.	Pernyataan	Jawaban			
	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai:	0 (STP)	1 (TP)	2 (P)	3 (SP)
1	Saya merasa petugas memberikan pelayanan dengan baik dan maksimal				
2	Saya merasa petugas telah memberikan informasi yang jelas dan tidak membingungkan				
3	Saya merasa petugas melakukan tindakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan baik dan penuh perhatian				
4	Menurut saya petugas kesehatan siap siaga dalam memberikan tindakan pelayanan terhadap saya				
5	Menurut saya petugas tanggap terhadap keluhan yang saya sampaikan				
6	Saya merasa petugas cepat dalam memenuhi kebutuhan saya				
7	Saya merasa petugas melakukan tindakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai kebutuhan saya				
8	Saya merasa petugas telah memberikan penjelasan yang jelas tentang perawatan yang akan dilakukan				
9	Saya merasa petugas kesehatan peduli terhadap tindakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan				
10	Pengetahuan petugas dalam menetapkan diagnosis penyakit				
11	Saya merasa keterampilan petugas dalam bekerja sangat memuaskan				
12	Petugas dapat membuat Saya merasa aman dan tenang				
13	Saya percaya atas tindakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan				
14	Petugas mengkomunikasikan tindakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan kepada saya				
15	Saya merasa kondisi saya lebih baik setelah menjalani perawatan di rumah sakit ini				
16	Menurut saya petugas memberikan pelayanan dengan sopan				

17	Saya merasa petugas dalam melayani semua pasien tidak pilih-pilih dan memandang status sosial				
18	Saya tidak menunggu terlalu lama tanpa kejelasan pengobatan untuk mendapat perawatan				
19	Saya merasa terdapat fasilitas peralatan dan sarana penunjang yang lengkap (laboratorium dan radiologi)				
20	Saya melihat petugas sudah menyiapkan alat-alat yang dipakai				
21	Saya merasa penampilan petugas kesehatan cukup bersih dalam melayani pasien				
22	Saya merasa ruang pelayanan perawatan sudah rapi				
23	Fasilitas pembayaran yang mudah dan terjangkau				
24	Saya merasa sudah terdapat petunjuk ruang yang jelas				
25	Terdapat toilet yang bersih dan nyaman				

IV. KOMENTAR DAN SARAN

1. Bagaimanakah komentar Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan USU?

.....
.....
.....
.....

2. Apakah saran Bapak/Ibu/Saudara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan USU?

.....
.....
.....
.....

PANDUAN WAWANCARA KUALITATIF
KUALITAS PELAYANAN

A = Direktur RSGM

B = Wadir YANMED

C = Petugas

D = Pasien

TANGIBLE

Indikator ini mencakup bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Indikator ini merupakan bentuk bukti nyata dari apa yang ada di rumah sakit, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut sudah puas dengan apa yang mereka dapatkan.

A : Bagaimana pendapat dokter mengenai ketersediaan fasilitas di RSGM sejauh ini?

: Pernahkah ada keluhan dari pasien mengenai bukti fisik yang ada di RSGM?

: Pada hasil penelitian, aspek ketersediaan toilet yang bersih memiliki nilai ketidakpuasan yang sangat tinggi, bagaimana pendapat dokter? Adakah wacana penanggulangan dalam hal ini?

B : Bagaimana pendapat dokter mengenai ketersediaan fasilitas di RSGM sejauh ini?

C : Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan fasilitas di RSGM sejauh ini?

: adakah fasilitas yang harusnya diperbaiki atau diperhatikan di lingkungan RSGM?

: alat-alat kedokteran, sarana dan prasarana yang tersedia dapat berfungsi dengan baik? Menggunakan peralatan terbaru?

- D : Bagaimana pendapat sdr/i Mengenai ketersediaan fasilitas di RSGM sejauh ini?
: apakah sarana dan fasilitas yang disediakan oleh pihak RSGM membuat anda merasa nyaman?
: bagaimana pendapat sdr/I mengenai penampilan dan kebersihan petugas di lingkungan RSGM?
: toilet?

RELIABILITY

yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menempati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

- A : bagaimana menurut dokter terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien di RSGM? Apakah menurut dokter sudah diberikan dengan maksimal?
- B : apakah menurut dokter pelayanan yang telah diberikan petugas sudah baik dan maksimal?
: adakah hal yang akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan yang front line ini?
- C : dalam memberikan pelayanan, apakah anda telah berusaha dengan baik, apakah mencurahkan seluruh perhatian kepada pasien?
: apa hal yang menurut anda masih kurang dan butuh perbaikan dalam penerimaan pasien?
- D : Bagaimana pendapat sdr/I mengenai pelayanan front line di RSGM?
: apakah ada keluhan? Atau tindakan yang membuat pasien merasa kecewa terhadap pelayanan front line?

RESPONSIVENESS

yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

- B : adakah sarana untuk menyalurkan keluhan dan saran dari pasien?
: hal apa yang paling sering membuat pasien merasa kecewa dari pelayanan yang diberikan?
: banyak pasien mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama, tanpa ada kejelasan perawatan, apa upaya atau program yang dokter akan lakukan untuk menanggulangi keluhan pasien ini?
- C : dalam melayani pasien, apakah anda mendengar semua keluhan pasien?
: apakah anda melakukan tindakan sesuai dengan kondisi pasien? Yang dibutuhkan pasien atau yang diinginkan pasien?
: menurut anda, apakah dalam memberikan pelayanan gigi memang membutuhkan waktu yang lama?
- D : bagaimana menurut sdr/I mengenai ketanggapan petugas dalam melayani anda?
: apakah keluhan anda didengar dengan baik dan diberikan perhatian?
: sejauh ini mengenai ketanggapan petugas, apa yang membuat anda merasa kecewa atau merasa tidak puas?

ASSURANCE

yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan melalui pengetahuan dokter, kesopanan dalam melayani serta menghargai perasaan pasien yang datang ke rumah sakit tersebut.

- A : rasa aman dalam melakukan perawatan merupakan hal yang krusial, terlebih di rsgm yang melakukan perawatan adalah dokter gigi muda, menurut dokter apa jaminan yang dapat disampaikan pada masyarakat bahwasanya melakukan perawatan kesehatan gigi dan mulut di rsgm adalah aman?
- : besarnya tingkat kepuasan pasien terhadap sikap sopan dan ramah yang diberikan petugas di rsgm ini merupakan nilai positif, dan pasien merasa lebih baik dan sembuh setelah melakukan pengobatan di rsgm. Bagaimana menurut dokter selaku pimpinan di rsgm?
- B : adanya keluhan kurangnya keterampilan beberapa petugas dalam merawat pasien, apa upaya yang akan dilakukan bila ada keluhan yang datang mengenai keterampilan petugas? (baik tindakan, maupun pengetahuan petugas dalam menjawab keluhan yang disampaikan pasien)
- : adakah program untuk menanggulangi keluhan ini, guna untuk menciptakan dokter gigi yang lebih berkompeten?
- C : apa yang anda lakukan untuk meyakinkan pasien agar melakukan perawatan dgn anda?
- : untuk meyakinkan pasien dalam perawatan, kan harus menggunakan informed consent, menurut anda apakah dengan informed consent ini dapat menjamin keamanan pasien, juga dalam pekerjaan yang anda lakukan?
- : pasien mengeluhkan kurangnya keterampilan beberapa petugas dalam merawat pasien, bagaimana menurut anda?
- D : apakah sdr/I merasa aman dalam melakukan perawatan di rsgm ini?
- : apakah menurut sdr/I petugas cukup lihai dan berkompeten dalam melakukan perawatan?
- : apakah sdr/I merasa lebih baik setelah melakukan perawatan di rsgm ini?
- : apakah menurut sdr/I petugas sudah sopan dalam melayani anda?

EMPHATY

Dalam indikator yang terakhir ini mengenai empati yaitu tentang kemampuan atau kesediaan pegawai atau dokter di RSGM dalam memberikan perhatian kepada pasien, sikap perawat terhadap pasien serta kepedulian perawat atau dokter terhadap pasiennya, apakah dari semua itu sudah memuaskan pasien atau belum.

- C : apakah anda memilih pasien untuk anda rawat?
: adakah perhatian secara individual kepada pasien, atau hanya sekedar saja?
: apakah menurut anda jam kerja sudah efisien?
- D : bagaimana pendapat anda mengenai perhatian petugas terhadap penyakit anda?
: apakah anda membutuhkan perhatian khusus yang lebih untuk diri anda?
: apakah jam kerja di rsgm sudah cukup efisien?

No.	Karakteristik Pasien				Kualitas Pelayanan																													
					Reliability					N	Responsiveness					N	Assurance					N	Empathy					N	Tangibles					N
	JK	Usia	Pdkan	Pkrjn	q1	q2	q3	q4	q5		q1	q2	q3	q4	q5		q1	q2	q3	q4	q5		q1	q2	q3	q4	q5		q1	q2	q3	q4	q5	
1	Pr	1	3	5	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	4	1	0	1	0	1	3	1	1	1	1	1	5
2	Pr	1	3	5	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
3	Pr	1	2	5	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	0	1	4	1	1	1	0	1	4	1	1	1	1	1	5
4	Lk	0	3	5	0	0	1	1	1	3	0	1	1	0	0	2	0	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	5	1	0	0	1	0	2
5	Pr	1	3	0	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
6	Lk	1	1	1	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	1	2	1	0	0	1	1	3	1	1	0	0	1	3	1	0	0	0	1	2
7	Pr	1	2	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	1	2	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	2
8	Pr	1	3	0	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
9	lk	0	4	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	0	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	5	0	0	0	0	1	1
10	Pr	1	4	3	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0	1
11	Pr	1	2	0	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
12	Pr	1	3	0	1	1	1	0	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
13	Pr	0	3	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
14	Pr	1	4	6	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	4	0	1	1	1	1	4	0	0	0	1	1	2
15	Pr	0	3	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
16	Pr	0	3	2	1	1	1	1	1	5	1	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
17	Lk	0	4	5	1	0	1	1	1	4	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	0	3	0	0	1	1	1	3
18	Lk	1	2	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
19	Lk	1	4	4	1	1	0	0	0	2	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	2
20	Lk	1	3	5	1	1	1	1	1	5	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	0	1	0	1	3	1	1	1	1	0	4
21	Pr	1	3	0	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
22	Lk	0	4	2	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	0	1	0	1	3

23	Lk	1	3	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	
24	Pr	1	4	0	0	1	0	0	1	2	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	1
25	Pr	1	1	0	1	0	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
26	Lk	1	1	1	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	1	2	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2
27	Pr	0	4	0	1	0	1	1	1	4	0	1	1	1	1	4	0	1	1	0	1	3	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	4
28	Lk	1	5	5	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
29	Lk	0	3	1	1	1	1	0	0	3	0	1	0	1	0	2	1	1	1	1	0	4	0	0	1	1	1	3	1	1	0	1	1	4
30	Lk	0	3	2	1	1	1	1	0	4	1	1	1	1	0	4	0	0	0	1	1	2	1	1	1	0	0	3	0	1	0	1	0	2
31	Pr	1	4	5	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
32	Lk	1	5	4	1	1	1	1	0	4	1	1	0	0	0	2	0	1	0	1	1	3	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	3
33	Pr	1	4	5	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
34	Lk	0	3	3	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	4	1	0	1	0	1	3	1	1	1	1	1	5
35	Lk	0	1	3	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
36	Pr	0	1	4	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	0	1	4	1	1	1	0	1	4	1	1	1	1	1	5
37	Pr	1	2	0	0	0	1	1	1	3	0	1	1	0	0	2	0	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	5	1	0	0	1	0	2
38	Pr	1	3	3	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
39	Pr	1	2	2	0	0	1	1	1	3	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	1
40	Pr	0	3	4	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1
41	Lk	0	4	4	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
42	Lk	1	3	5	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1	2	0	1	1	0	0	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1
43	Lk	1	5	5	0	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	1	3	1	0	1	0	0	2
44	Lk	0	4	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
45	Pr	1	4	5	1	1	1	0	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
46	Pr	0	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
47	Pr	0	5	5	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	4	0	1	1	1	1	4	0	0	0	1	1	2

48	Lk	1	5	3	1	1	0	0	0	2	1	1	1	0	0	3	1	1	1	0	0	3	0	1	1	1	0	3	0	0	1	0	1	0	1	2
49	Pr	1	4	3	1	1	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5
50	Lk	0	4	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	0	4	1	1	1	1	0	4		
51	Pr	0	3	6	0	1	1	1	0	3	1	1	1	0	0	3	1	1	1	0	0	3	1	1	0	1	1	4	0	1	1	1	0	3		
52	Lk	0	2	6	0	1	1	1	1	4	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1	1	3	1	1	0	0	1	3	0	0	1	1	0	2		
53	Pr	0	5	6	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1		
54	Pr	0	2	6	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	
55	Lk	0	3	2	1	0	0	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	
56	Lk	1	5	3	1	0	0	0	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	
57	Lk	1	4	3	1	1	0	1	1	4	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	4	0	1	1	1	1	4	0	0	0	1	1	1	2	
58	Pr	1	3	0	0	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	
59	Pr	1	1	0	0	1	1	1	0	3	1	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	
60	Lk	1	1	1	0	1	1	1	0	3	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	
61	Lk	0	3	2	1	1	1	0	0	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	4	1	0	1	0	1	3	1	1	1	1	1	1	5	
62	Pr	0	2	2	1	1	1	0	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	
63	Pr	0	4	5	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	
64	Pr	1	3	0	1	0	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	4	1	0	1	0	1	3	1	1	1	1	1	1	5	
65	Lk	1	2	1	1	0	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	
66	Lk	0	4	2	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	0	1	4	1	1	1	0	1	4	1	1	1	1	1	1	5	
67	Lk	0	2	2	0	0	1	1	1	3	0	1	1	0	0	2	0	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	5	1	0	0	1	0	2		
68	Pr	1	1	0	0	1	1	1	1	4	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	
69	Pr	0	3	2	0	0	0	1	1	2	0	1	0	0	1	2	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	2		
70	Pr	0	2	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	1		
71	Lk	1	1	1	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	
72	Lk	1	4	3	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	1	2	0	1	1	0	0	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1

73	Pr	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0	0	1	0	0	1
74	Pr	1	2	0	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
75	Lk	1	3	3	0	1	1	0	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
76	Pr	1	1	0	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
77	Lk	1	4	4	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	4	0	1	1	1	1	4	0	0	0	1	1	2
78	Pr	1	2	0	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
79	Lk	1	3	3	1	1	1	1	1	5	1	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
80	Pr	1	2	1	1	0	1	1	1	4	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	0	3	0	0	1	1	1	3
81	Lk	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
82	Pr	0	3	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	2
83	Pr	0	2	2	1	1	1	1	1	5	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	0	1	0	1	3	1	1	1	1	0	4
84	Pr	0	3	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
85	Lk	0	4	3	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	4	1	0	1	0	1	3
86	Lk	0	2	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
87	Lk	0	1	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	2	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	2
88	Lk	0	2	2	1	0	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
89	Lk	0	3	4	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	2	1	0	0	0	1	2
90	Lk	0	2	2	0	0	1	1	1	3	0	1	1	1	1	4	0	1	1	0	1	3	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	0	4
91	Pr	0	4	5	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
92	Pr	0	5	5	0	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	0	0	0	2
93	Pr	1	5	5	1	1	1	0	0	3	0	1	1	1	1	4	0	1	1	1	1	4	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	0	4
94	Lk	1	5	5	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
95	Pr	1	5	5	0	0	0	1	1	2	1	1	0	0	0	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	1	2
96	Pr	1	5	5	1	1	1	1	0	4	1	0	1	0	1	3	1	1	0	1	1	4	1	1	1	1	0	4	0	0	1	1	1	3
97	Pr	1	5	5	1	1	0	1	1	4	1	0	1	1	0	3	1	1	0	1	1	4	1	1	0	1	1	4	0	1	1	1	0	3

98	Pr	1	5	5	1	1	1	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	1	1	1	0	0	3	0	0	0	1	0	1
99	Pr	0	4	3	1	1	0	0	1	3	1	1	0	1	4	1	1	1	0	0	3	0	1	1	1	1	4	1	1	1	0	0	3	
100	Pr	0	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	0	3	0	1	1	1	0	3	1	0	1	1	4	1	1	1	0	0	3	

MASTER DATA KEPUASAN PASIEN

No.	Kepuasan Pasien																									N
	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	q25	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	55
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51
3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	60
4	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	61
5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	48
6	1	0	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	0	0	2	0	1	2	0	0	32
7	2	0	0	2	2	0	1	1	3	1	0	1	0	2	0	2	0	1	2	2	2	2	3	2	0	31
8	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
9	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	0	1	1	2	1	3	0	0	34
10	1	0	1	2	1	1	2	1	2	0	0	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	0	0	28
11	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	56
12	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	53
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
14	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	1	53
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	72
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
17	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	46
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
19	1	3	0	1	2	1	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	0	0	37
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	0	0	38

21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	48	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
24	1	1	2	1	0	0	1	1	2	3	2	2	2	1	1	0	0	1	1	0	2	2	2	2	1	31	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
26	2	0	0	2	1	2	1	0	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2	0	0	2	1	1	33	
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	
28	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	1	1	2	1	2	0	21	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	43	
30	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	48	
31	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	1	1	2	3	2	0	23	
32	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	46	
33	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	1	1	2	2	2	0	22	
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	55	
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	
36	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	60	
37	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	61	
38	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	48	
39	1	0	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	0	0	2	0	1	2	0	0	32	
40	2	0	0	2	2	0	1	1	3	1	0	1	0	2	0	2	0	1	2	2	2	2	3	2	0	31	
41	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	
42	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	0	1	1	2	1	3	0	0	34	
43	1	0	1	2	1	1	2	1	2	0	0	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	0	0	28	
44	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	56	
45	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	53	

96	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	52	
97	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	0	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	51	
98	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	0	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	45	
99	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	48	
100	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	49

LAMPIRAN HASIL WAWANCARA DATA KUALITATIF

Dimensi kehandalan

Hasil wawancara dengan Direktur RSGMP USU:

1. bagaimana menurut dokter terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien di RSGM? Apakah menurut dokter sudah diberikan dengan maksimal?

“kalau mengenai pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien di RSGM sudah cukup baik dan petugas sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien seperti melayani pasien dengan sopan dan ramah saat mendaftar, menjelaskan resiko tindakan dan rencana perawatan kepada pasien, sehingga pasien merasa nyaman dan aman ketika melakukan perawatan gigi di RSGM”

Hasil wawancara dengan Wadir Yanmed RSGMP USU:

1. apakah menurut dokter pelayanan yang telah diberikan petugas sudah baik dan maksimal?
2. adakah hal yang akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan yang front line ini?

“sebenarnya kalau nanya tentang kehandalan dan kepuasan pasien itu subjektif ya, tapi kalau kamu tanya saya mengenai pelayanan yang diberikan pasti saya bilang baik dan maksimal, karna toh ini jugak subjektif. Kalau untuk meningkatkan kepuasan apalagi dibagian front line udah beberapa bulan ini kita udah nambahin personil, kayak yang dibagian rekam mediskan biar waktu tunggunya gak lama. Itupun kami menambah petugas untuk menjemput rekam medis kesetiap departemen. Karna mahasiswa kurang concern tentang rekam medis ini.”

Hasil wawancara dengan beberapa dokter gigi muda yang bertugas:

1. dalam memberikan pelayanan, apakah anda telah berusaha dengan baik, apakah mencurahkan seluruh perhatian kepada pasien?
2. apa hal yang menurut anda masih kurang dan butuh perbaikan dalam penerimaan pasien?

Petugas	Pernyataan
1	<i>“kalau aku sih udah ngasih pelayanan yang terbaik. Cumakkan kadang terhalang sama sarana dan fasilitas”</i>
2	<i>“jujur sih aku belum melayani pasien dengan maksimal, karena tergantung kasus sih. Soalnya kalo pasien yang kunjungan berulang baru agak diperhatikan, kalo pasien yang one visit ya paling segitu aja.”</i> <i>“kadang jugak untuk dapat rekam medis itu agak lama ya, belum lagi ngantrinya, kadang pasien udah datang pagi tapi petugasnya belum datang.”</i>
3	<i>“kalo pelayanan pasti semaksimalnya, tapi ya kadang ada kurangnya, kayak miss gitu”</i> <i>“menurut fany sih dalam penerimaan pasien agak kurang karna pas ngambil rm tu agak lama, apalagi cuma 2 petugas disana kan.”</i>
4	<i>“untuk pelayanan yang saya berikan selama ini udah ngasih yang baik, walau kadang gak terlalu maksimal. Tapi menurut saya melayani sesuai dengan SOP udah cukup ya.”</i>

Hasil wawancara dengan beberapa pasien:

1. Bagaimana pendapat sdr/I mengenai pelayanan front line di RSGM?
2. apakah ada keluhan? Atau tindakan yang membuat pasien merasa kecewa terhadap pelayanan front line?

Pasien	Pernyataan
1	<i>“kalau ditanya pelayanan menurutku kurang disini, entah akunya yang berharap lebih, atau memang dokter yang nangani akunya kurang pandai ke pasien. Kayak sekedar aja gitu, namanya kita</i>

	<i>berobat ya perhatikanlah emosionalnya kami. Kalau dibagian pendaftaran memang agak lama nunggunya karna saya liat yang disana cumak 2 orang kan.”</i>
2	<i>“pelayanannya kurang, karena yang jadi dokterku itukan bukan orang Indonesia kan, orang india malaysia gitu, jadi bahasanya susah kali dimengerti, dia pakai bahasa Indonesia tapi cepat kali ngomongnya, terus banyak gak ngertinya. Jadi kurang nyambung gitu. Terakhir ku iyaikan ajalah apa kata dia yang gak aku ngerti.”</i>
3	<i>“kalau bapak sering berobat kesini, kan karna udah bergrepesan gigi bapak dari dulu. Kalau nanya pelayanannya yang dari dulu sampai sekarang menurutku udah makin baguslah, apalagi sekarang udah lebih rapi, ya kan. Hehehe”</i>
4	<i>“menurut ibuk tentang pelayanannya di rumah sakit ni udah baguslah, cumak kadang mau agak lama gitu dipanggil, kayak lama diperiksa gitu, tapi ya gapapalah, gak masalah kalinya sama ibuk”</i>

Dimensi daya tanggap

Hasil wawancara dengan Wadir Yanmed RSGMP USU

1. adakah sarana untuk menyalurkan keluhan dan saran dari pasien?
2. hal apa yang paling sering membuat pasien merasa kecewa dari pelayanan yang diberikan?

3. banyak pasien mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama, tanpa ada kejelasan perawatan, apa upaya atau program yang dokter akan lakukan untuk menanggulangi keluhan pasien ini?

“apakah ada sarana untuk menyalurkan keluhan pasien? Itu mungkin yang belum ada ya, mungkin karna belum kami perhatikan kesana. Tapi hal yang paling sering membuat pasien kecewa kayaknya waktu tunggu, tapi sebenarnya kebanyakan pasien kita disini langsung berhubungan dengan anak coass nya ya, jadi menurut saya bukan diwaktu tunggu deh, lebih ke lama waktu pelayanannya. Anak coass kerjanya lama, dan kadang kendalanya memang banyak ya belum lagi kadang-kadang pembimbingnya lagi diluar.”

Hasil wawancara dengan beberapa dokter gigi muda yang bertugas:

1. dalam melayani pasien, apakah anda mendengar semua keluhan pasien?
2. apakah anda melakukan tindakan sesuai dengan kondisi pasien? Yang dibutuhkan pasien atau yang diinginkan pasien?
3. menurut anda, apakah dalam memberikan pelayanan gigi memang membutuhkan waktu yang lama?

Petugas	Pernyataan
1	<p><i>“keluhan pasien ya didengarlah, buat anamnesa. Dan perawatan yang saya kerjakan pasti sesuai dengan yang dibutuhkan pasien, kalau masih ada beberapa kondisi lain yang harus ditangani paling saya recall.”</i></p> <p><i>“sebenarnya memang kita disini coass dari pagi sampe sore, tapi kan kalo masuk pasien itu terakhir jam 12, jadi kurang efisien sih.”</i></p>
2	<p><i>“keluhan pasien kadang didenger semua sambil nunggu dosen, kalau nggak ya paling poin-poin aja. Perawatan yang lebih high risk dan berdampak buruk kedepannya adalah yang menjadi prioritas pengerjaan, nanti kalau sudah diselesaikan, barulah yang diinginkan pasien.”</i></p> <p><i>“waktu kerja yang lama itu tergantung kasus dan kesulitan</i></p>

	<i>pengerjaan ya, tapi kadang yang bikin lama itu nunggu dosennya sih karna kadang mereka gak stand by, sedih tau. Tapi kalau waktunya on time ya pasti efisien”</i>
3	<i>“semua keluhan pasien saya dengarkan. Kalau perawatan apa yang dikeluhkan pasien jadi kasus yang saya kerjakan, tapi tergantung dengan kondisi si pasiennya jugak, paling ya kita suruh datang lagi. Waktu untuk kerja memang butuh waktu lama, kayak buat nambal aja kita butuh waktu hamper setengah hari, dengan unit segitu ya pasien pasti nunggu.”</i>
4	<i>“keluhan pasien pasti didengar, tapi kadang ada pasien yang sukak ditanya dulu baru jawab, trus kan keluhan itu sangat membantu saya dalam menegakkan diagnose nya. Perawatan pada gigi yang lebih emerjensi saya kerjakan duluan, baru setelah selesai saya kerjakan keluhan giginya yang lain. Ya pastinya pasien diedukasi dulu dan memang telah disepakati pasien” “ waktu kerja ya, kita masuknya pagi pulangnye sore, tapi waktu pasien berobat itu gak sesuai, jadi kayak wasting time gitu. Trus kan buat pasien yang kerja kasian, mereka harus ambil cuti seharian karna nunggu.”</i>

Hasil wawancara dengan beberapa pasien:

1. bagaimana menurut sdr/I mengenai ketanggapan petugas dalam melayani anda?
2. apakah keluhan anda didengar dengan baik dan diberikan perhatian?
3. sejauh ini mengenai ketanggapan petugas, apa yang membuat anda merasa kecewa atau merasa tidak puas?

Pasien	Pernyataan
---------------	-------------------

1	<p><i>“sebenarnya saya gak sabar menunggu-nunggu hasil dari dokternya, terus kalau bisa begitu hasilnya keluar, cepat diselesaikan dan jangan bikin nunggu lagi, walaupun dokternya udah jelasin kalau dia nunggu dosen pembimbing tapi nunggu gitu gak enak kali, harus nya kita bisa cepat selesai jadi lama karna nunggu aja.”</i></p>
2	<p><i>“bagus dalam melayani, tapi begitu pasien datang dan masuk keruangan, petugas tidak langsung menangani pasien. Harusnya lebih cepatlah dan tanggap dalam menangani pasien yang datang sehingga kita gak nunggu terlalu lama. Terus saya ini sudah dua kali datang baru dikerjakan, sebelumnya saya dioper-oper tanpa kejelasan ke dokter yang lain dan dokter tersebut tidak ada. Bilamana memang waktunya untuk tidak dapat lagi melayani maka jangan katakan bisa melayani, lebih baik katakan sebenarnya.”</i></p>
3	<p><i>“bapak kan mau buat gigi palsu, jadi sebelum datang itu selalu buat janji dulu, jadi dokternya udah standby. Tanggaplah orang ini. Sebenarnya anak-anak ini bagus-bagusnya, siap siaga orang ini, tapi kadang dokter jaganya gak siap atau gak standby gitu, kasian jugaknya tengok orang ini, serba salahkan.”</i></p>
4	<p><i>“Alhamdulillah sejauh ini tanggap kali sama ibuk, keluhan ibuk semua didengar, kan ibuk ada sakit diabetes, nah orang itu jelasin bagus-bagus sama ibuk gimana dampaknya, baik baik kalilah orang ini.”</i></p>

Dimensi jaminan

Hasil wawancara dengan Direktur RSGMP USU

1. rasa aman dalam melakukan perawatan merupakan hal yang krusial, terlebih di rsgm yang melakukan perawatan adalah dokter gigi muda, menurut dokter apa jaminan yang dapat disampaikan pada masyarakat bahwasanya melakukan perawatan kesehatan gigi dan mulut di rsgm adalah aman?
2. besarnya tingkat kepuasan pasien terhadap sikap sopan dan ramah yang diberikan petugas di rsgm ini merupakan nilai positif, dan pasien merasa lebih baik dan sembuh setelah melakukan pengobatan di rsgm. Bagaimana menurut dokter selaku pimpinan di rsgm?

“ untuk jaminan keamanan yang kita berikan yaitu dengan adanya Surat Izin Praktek dokter gigi yang bekerja di RSGM dimana dokter gigi muda bekerja dibawah pengawasan dokter gigi tersebut, serta adanya pengawasan dan control saat dokter gigi muda bekerja melayani pasien. Kalau mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap sikap petugas sangat berhubungan dengan hasil perawatan yang dirasakan pasien. Dengan sikap sopan dan ramah yang diberikan petugas RSGM pasien merasa nyaman dan aman untuk melakukan perawatan gigi di RSGM”

Hasil wawancara dengan Wadir RSGMP USU

1. adanya keluhan kurangnya keterampilan beberapa petugas dalam merawat pasien, apa upaya yang akan dilakukan bila ada keluhan yang datang mengenai keterampilan petugas? (baik tindakan, maupun pengetahuan petugas dalam menjawab keluhan yang disampaikan pasien)
2. adakah program untuk menanggulangi keluhan ini, guna untuk menciptakan dokter gigi yang lebih berkompeten?

“sekarang gini, namanya kan kita sebagai rumah sakit pendidikan ya sebagian besar yang mengerjakan pasien ya dokter gigi muda, kalau dibilang keluhan tentang kurang keterampilan pasti ada namanya mereka masih pendidikan. masalah

keterampilan ini bukannya bisa diminimalisir, tapi hasil yang didapat pasti sama, kenapa bisa sama ya karna mereka punya pembimbing yang mana standar nya itu sama. Walau konsekuensi bagi yang kurang terampil ini membutuhkan waktu yang lama, tapi yang harus ditekankan hasil akhir perawatan yang didapat pasien itu sama. Jadi gak perlu takut, dan harus lebih sabar kali ya, hahaha. Dan untuk memperbaiki ini ya dari awal kuliah kita sudah melakukan skill's lab, itu semua harus mampu. Jadi dari awal sebenarnya sudah mulai kita perbaiki dan diminimalisir dengan dirintis dari program skill's lab dan KBK. Jadi kalau sudah lulus semua, harusnya yang seperti itu sudah bisa dihindari ”

Hasil wawancara dengan dokter gigi muda yang bertugas:

1. apa yang anda lakukan untuk meyakinkan pasien agar melakukan perawatan dgn anda?
2. untuk meyakinkan pasien dalam perawatan, kan harus menggunakan informed consent, menurut anda apakah dengan informed consent ini dapat menjamin keamanan pasien, juga dalam pekerjaan yang anda lakukan?
3. pasien mengeluhkan kurangnya keterampilan beberapa petugas dalam merawat pasien, bagaimana menurut anda?

Petugas	Pernyataan
1	<i>“ memang ada beberapa pasien yang takut gitu, ya paling dijelasin kalau kita disini sudah sarjana, dan kami jugak diliatin sama dokter pembimbing. Dan adanya informed consent jugak sangat membantu dalam meyakinkan pasien. Ya kita lihatlanlah keterampilan kita.”</i>
2	<i>“aku gak pernah sih dapat pasien yang takut gitu, ya paling kalo mereka takut kita kasih ke senior yang lebih jago. Dan kalau memang pasien nanya kita jawablah, kita jelasin gitu. Menurut saya informed consent itu gak membantu meyakinkan pasien untuk melakukan perawatan. Memang ada pasien yang mengeluh keterampilan beberapa anak coass, kayak yang kasar gitu. Tapi sebenarnya bisa kita jelasin kalau memang perawatan gigi sakit sedikit.”</i>

3	<p><i>“kalau untuk keamanan perawatan ya balik lagi kemotivasi pasien, ya buat apa sih kita lakukan perawatan ini, apa akibatnya. Ya kita jelaskan dan memang informed consent diberikan ketika pasien kita rasa sudah mengerti perawatan yang akan dilakukan, dan informed consent itu penting banget, untuk pasien dan untuk kita sebagai petugas. Dan cukup menjamin keamanan pasien. Kalau keterampilan lebih ke individualnya ya.”</i></p>
4	<p><i>“kalau pasien takut, kita jelasin perawatannya gimana, efek sampingnya apa, kita kerja sesuai standart, dan dibawah bimbingan dokter yang handal dibidangnya. Trus kalo udah gitu ya kita lihatlanh keterampilan kita, jangan kerja sembarangan. Kalau udah gitu pasiennya pasti udah merasa aman, syukur kali kalo dia bawak keluarganya jugak ikutan berobat. Dan memang rata-rata pasien disini gitu, kalau udah puas pasti dipromosiin ke keluarga dia, bagus buat mereka untung jugak buat kita.”</i></p>

Hasil wawancara dengan pasien:

1. apakah sdr/I merasa aman dalam melakukan perawatan di rsgm ini?
2. apakah menurut sdr/I petugas cukup lihai dan berkompeten dalam melakukan perawatan?
3. apakah sdr/I merasa lebih baik setelah melakukan perawatan di rsgm ini?
4. apakah menurut sdr/I petugas sudah sopan dalam melayani anda?

Pasien	Pernyataan
---------------	-------------------

1	<p><i>“saya merasa aman-aman aja, karna mereka kerja kan harus acc sama dokter yang sudah hebat dibidangnya. Lebih baguslah, jadi kerjanya gak asal-asalan kan. Cumak ya karna mungkin masih baru ya, jadi agak kasar, terus saya harus bukak mulutnya lama kali. Lama kali dia periksa mulut saya, sampai capek. Mungkin kurang berpengalaman ya, kalau kompeten sudah bagus karna saya tanya tentang seputar mulut saya dia bisa menjelaskan dengan baik.”</i></p>
2	<p><i>“awalnya takut berobat disini, tapi gimana ya udah sakit kali gigiku, mau gak maulah yakan. Karna aku gak ngerti bahasa dokternya, kan gak nyambung, jadi aku susah komunikasi, padahal banyak kali yang mau aku tanyakan, tapi diapun kayaknya susah menjelaskan. Harus tanya-tanya dulu sama kawannya, agak sangsi jugak awak, bisa gak anak ini piker awak yakan, tapi Alhamdulillah tecabut jugaklah giginya, walau lama dan kasar kali. Karna laki-laki besar gitu kali ya, makanya kuat kali tenaganya, semangat kali mungkin kurasa dia.”</i></p>
3	<p><i>“amanlah kalau sama bapak, gak ada sangsi lah bapak kalau berobat disini, karna kan dia ada supervisornya gitu. Jadi pasti aman karna ada yang back up. Bapakpun udah berulang kali berobat disini, dari waktu bapak cabut gigi sampai pasang gigi palsu, udah ada 3 tahun bapak berobat kesini, inilah bikin gigi palsu lagi bapak kesini, kalau gak aman bapak rasa, gak mungkin bapak kesini lagi, mending berobat diluar kan.”</i></p>
4	<p><i>“katanya sih aman, tapi ibuk takut. Takut sakitnya itu ajanya, sama takut ada masalah nantiknya. Cumakkan karna udah dijelaskan</i></p>

<p><i>bagus-bagus, apalagi kalau memang keadaan ibuk belum bisa dilakukan perawatan dokternya bilang, suruh ibuk control ke dokter penyakit dalam ibukkan. Hebat-hebatlah, ngerti orang ini sama keadaan ibuk, berobat disini ibuk merasa lebih baiklah, apalagi kalau masalah gigi ini kan ampun kali kita yakan.”</i></p>

Dimensi Empaty

Hasil wawancara dengan Wadir Yanmed RSGMP USU:

Dimensi ini mengenai empati yaitu tentang kemampuan atau kesediaan dokter gigi yang bertugas di RSGMP USU dalam memberikan perhatian kepada pasien, sikap petugas terhadap pasien serta kepedulian, apakah dari semua itu sudah memuaskan pasien atau belum.

“menurut saya kalau dari aspek empati sih sebenarnya balik lagi kepada petugas, tapi dari awal sudah kita ajarkan mengenai hubungan komunikasi dokter-pasien, satu blok khusus untuk membicarakan ini dan kode etik, jadi seharusnya sih kalau dia menjalankan apa yang dia dapat dengan baik hal ini pasti dapat tercapai lah sisi empathy dari si dokter sebagai care giver.”

Hasil wawancara dengan dokter gigi muda yang bertugas:

1. apakah anda memilih pasien untuk anda rawat?
2. adakah perhatian secara individual kepada pasien, atau hanya sekedar saja?
3. apakah menurut anda jam kerja sudah efisien?

Petugas	Pernyataan
1	<i>“ memilih pasien kadang iya, namanya kan disini kita ada kasus minimal requirement. Jadi kasus itu lebih diprioritaskan. Beberapa pasien saya pasti saya perhatikan dengan baik.”</i>
2	<i>“saya memilih pasien sesuai kasus yang ingin diselesaikan, tapi kalau kayak pasien one visit kasus pencabutan gigi saya kerjain. Perhatian ke pasien sekedar aja sih, kecuali pasiennya saya kenal. Karna lo ya lo, gue ya gue.”</i>
3	<i>“saya memilih pasien untuk saya rawat, ya sesuai dengan minimal requirement. Tapi kalau memang pasiennya tidak ada yang mau</i>

	<i>menangani, ya mau tidak mau harus dikerjakan. Perhatian ke pasien paling sekedar aja.”</i>
4	<i>“kalau untuk pasien one visit ya gak milih, tapi kalau kunjungan berulang ya dipilih, karna kan kita maunya pasien yang kooperatif biar perawatan yang kita kerjakan selesai dan gak berhenti ditengah gitu. Kalau saya pribadi perhatian itu pasti ya, apalagi sama pasien yang sudah usia lanjut atau pasien yang high risk, trus jugak pasien yang memang lagi sakit banget giginya, kayaknya kalau kita perhatian merkanya jugak betah kita rawat. Lebih ke humanity gitu”</i>

Hasil wawancara dengan pasien:

1. bagaimana pendapat anda mengenai perhatian petugas terhadap penyakit anda?
2. apakah anda membutuhkan perhatian khusus yang lebih untuk diri anda?
3. apakah jam kerja di rsgm sudah cukup efisien?

Pasien	Pernyataan
1	<i>“perhatian dokternya sudah cukup kepada keluhan saya, hanya saja kan cuma sekedar aja, harusnya dia lebih memperhatikan emosional pasiennya, toh pasien yang datang dengan rasa sakit kan. Harusnya adalah rasa simpati ke pasien, jadi kerjanya bisa lebih hati-hati dan tepat.”</i>

2	<i>“dokternya sopan sih, Cuma nya gitulah kurang ada perhatiannya sama pasien, disamakan aja semuanya.”</i>
3	<i>“semua petugas, perawat dan dokter yang bertugas disini sangat ramah dan sangat baik, mereka mengerti dengan kebutuhan bapak.”</i>
4	<i>“ibuk cukup puas dengan sikap petugas dan dokter yang ada disini, murah senyum semua, ngerti dengan keadaan ibuk. Sopan dan baik budi.”</i>

Dimensi bukti fisik

Hasil wawancara dengan Direktur RSGMP USU:

1. Bagaimana pendapat dokter mengenai ketersediaan fasilitas di RSGMP sejauh ini?
2. Pernahkah ada keluhan dari pasien mengenai bukti fisik yang ada di RSGMP?
3. Pada hasil penelitian, aspek ketersediaan toilet yang bersih memiliki nilai ketidakpuasan yang sangat tinggi, bagaimana pendapat dokter? Adakah wacana penanggulangan dalam hal ini?

“kalau mengenai pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien di RSGM sudah cukup baik dan petugas sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien seperti melayani pasien dengan sopan dan ramah saat mendaftar, menjelaskan resiko tindakan dan rencana perawatan kepada pasien, sehingga pasien merasa nyaman dan aman ketika melakukan perawatan gigi di RSGM”

Hasil wawancara dengan Wadir Yanmed RSGMP USU:

1. Bagaimana pendapat dokter mengenai ketersediaan fasilitas di RSGM sejauh ini?

“sebenarnya kalau nanya tentang kehandalan dan kepuasan pasien itu subjektif ya, tapi kalau kamu tanya saya mengenai pelayanan yang diberikan pasti saya bilang baik dan maksimal, karna toh ini jugak subjektif. Kalau untuk meningkatkan kepuasan apalagi dibagian front line udah beberapa bulan ini kita udah nambahin personil, kayak yang dibagian rekam mediskan biar waktu tungguanya gak lama. Itupun kami menambah petugas untuk menjemput rekam medis kesetiap departemen. Karna mahasiswa kurang concern tentang rekam medis ini.”

Hasil wawancara dengan dokter gigi yang bertugas:

1. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan fasilitas di RSGM sejauh ini?
2. adakah fasilitas yang harusnya diperbaiki atau diperhatikan di lingkungan RSGM?

3. alat-alat kedokteran, sarana dan prasarana yang tersedia dapat berfungsi dengan baik? Menggunakan peralatan terbaru?

Petugas	Pernyataan
1	<i>“kalau aku sih udah ngasih pelayanan yang terbaik. Cumakkan kadang terhalang sama sarana dan fasilitas”</i>
2	<i>“jujur sih aku belum melayani pasien dengan maksimal, karena tergantung kasus sih. Soalnya kalo pasien yang kunjungan berulang baru agak diperhatikan, kalo pasien yang one visit ya paling segitu aja.”</i> <i>“kadang jugak untuk dapat rekam medis itu agak lama ya, belum lagi ngantrinya, kadang pasien udah datang pagi tapi petugasnya belum datang.”</i>
3	<i>“kalo pelayanan pasti semaksimalnya, tapi ya kadang ada kurangnya, kayak miss gitu”</i> <i>“menurut fany sih dalam penerimaan pasien agak kurang karna pas ngambil rm tu agak lama, apalagi cuma 2 petugas disana kan.”</i>
4	<i>“untuk pelayanan yang saya berikan selama ini udah ngasih yang baik, walau kadang gak terlalu maksimal. Tapi menurut saya melayani sesuai dengan SOP udah cukup ya.”</i>

Hasil wawancara dengan pasien:

1. Bagaimana pendapat sdr/i Mengenai ketersediaan fasilitas di RSGM sejauh ini?
2. apakah sarana dan fasilitas yang disediakan oleh pihak RSGM membuat anda merasa nyaman?
3. bagaimana pendapat sdr/I mengenai penampilan dan kebersihan petugas di lingkungan RSGM?

4. toilet?

Pasien	Pernyataan
1	<i>“kalau ditanya pelayanan menurutku kurang disini, entah akunya yang berharap lebih, atau memang dokter yang nangani akunya kurang pandai ke pasien. Kayak sekedar aja gitu, namanya kita berobat ya perhatikanlah emosionalnya kami. Kalau dibagian pendaftaran memang agak lama nunggunya karna saya liat yang disana cumak 2 orang kan.”</i>
2	<i>“pelayanannya kurang, karena yang jadi dokterku itukan bukan orang Indonesia kan, orang india malaysia gitu, jadi bahasanya susah kali dimengerti, dia pakai bahasa Indonesia tapi cepat kali ngomongnya, terus banyak gak ngertinya. Jadi kurang nyambung gitu. Terakhir ku iyakan ajalah apa kata dia yang gak aku ngerti.”</i>
3	<i>“kalau bapak sering berobat kesini, kan karna udah bergrepean gigi bapak dari dulu. Kalau nanya pelayanannya yang dari dulu sampai sekarang menurutku udah makin baguslah, apalagi sekarang udah lebih rapi, ya kan. Hehehe”</i>
4	<i>“menurut ibuk tentang pelayanannya di rumah sakit ni udah baguslah, cumak kadang mau agak lama gitu dipanggil, kayak lama diperiksa gitu, tapi ya gapapalah, gak masalah kalinya sama ibuk”</i>

LAMPIRAN HASIL UJI STATISTIK

Data univariat variabel kualitas pelayanan Frequency Table

		Reliabel 1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	34	34,0	34,0	34,0
	Ya	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		reliabel2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	37	37,0	37,0	37,0
	ya	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		reliabel3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	28	28,0	28,0	28,0
	ya	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		reliabel4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	26	26,0	26,0	26,0
	ya	74	74,0	74,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		reliabel5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	17	17,0	17,0	17,0
	ya	83	83,0	83,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		kategorireliabel			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak handal	47	47,0	47,0	47,0

handal	53	53,0	53,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

daya tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	36	36,0	36,0	36,0
Valid ya	64	64,0	64,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

responsive2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	25	25,0	25,0	25,0
Valid ya	75	75,0	75,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

responsive3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	21	21,0	21,0	21,0
Valid ya	79	79,0	79,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

responsive4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	38	38,0	38,0	38,0
Valid ya	62	62,0	62,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

responsive5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	27	27,0	27,0	27,0
Valid ya	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kategori responsive

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak tanggap	43	43,0	43,0	43,0
Valid Tanggap	57	57,0	57,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

keamanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	25	25,0	25,0	25,0
	ya	75	75,0	75,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assurance2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	23	23,0	23,0	23,0
	ya	77	77,0	77,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assurance3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	25	25,0	25,0	25,0
	ya	75	75,0	75,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assurance4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	33	33,0	33,0	33,0
	ya	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assurance5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	18	18,0	18,0	18,0
	ya	82	82,0	82,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

kategori.assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak aman	40	40,0	40,0	40,0
	Aman	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	32	32,0	32,0	32,0
	ya	68	68,0	68,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

empathy2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	31	31,0	31,0	31,0
Valid ya	69	69,0	69,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

empathy3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	27	27,0	27,0	27,0
Valid ya	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

empathy4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	33	33,0	33,0	33,0
Valid ya	67	67,0	67,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

empathy5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	14	14,0	14,0	14,0
Valid ya	86	86,0	86,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kategori.empathy

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak empati	41	41,0	41,0	41,0
Valid empati	59	59,0	59,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

bukti fisik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	34	34,0	34,0	34,0
Valid ya	66	66,0	66,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

tangible2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	tidak	40	40,0	40,0	40,0
	ya	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

tangible3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	34	34,0	34,0	34,0
	ya	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

tangible4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	28	28,0	28,0	28,0
	ya	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

tangible5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	26	26,0	26,0	26,0
	ya	74	74,0	74,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

kategori.tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak memadai	49	49,0	49,0	49,0
	Memadai	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Data univariat variabel kepuasan pasien

Frequency Table

kepuasan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tp	20	20,0	20,0	20,0
P	59	59,0	59,0	79,0
Sp	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	11	11,0	11,0	11,0
tp	12	12,0	12,0	23,0
p	59	59,0	59,0	82,0
sp	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	14	14,0	14,0	14,0
tp	5	5,0	5,0	19,0
p	55	55,0	55,0	74,0
sp	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	7	7,0	7,0	7,0
tp	12	12,0	12,0	19,0
p	61	61,0	61,0	80,0
sp	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	10	10,0	10,0	10,0
tp	10	10,0	10,0	20,0
p	63	63,0	63,0	83,0
sp	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Stp	5	5,0	5,0	5,0
Tp	38	38,0	38,0	43,0
P	43	43,0	43,0	86,0
Sp	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tp	22	22,0	22,0	22,0
P	60	60,0	60,0	82,0
Sp	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Stp	2	2,0	2,0	2,0
Tp	21	21,0	21,0	23,0
P	59	59,0	59,0	82,0
Sp	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tp	11	11,0	11,0	11,0
P	61	61,0	61,0	72,0

Sp	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Stp	11	11,0	11,0	11,0
Valid Tp	9	9,0	9,0	20,0
Valid p	60	60,0	60,0	80,0
Valid sp	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	17	17,0	17,0	17,0
Valid tp	10	10,0	10,0	27,0
Valid p	56	56,0	56,0	83,0
Valid sp	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	11	11,0	11,0	11,0
Valid tp	16	16,0	16,0	27,0
Valid p	51	51,0	51,0	78,0
Valid sp	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	16	16,0	16,0	16,0
Valid tp	17	17,0	17,0	33,0
Valid p	47	47,0	47,0	80,0
Valid sp	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tp	11	11,0	11,0	11,0
p	72	72,0	72,0	83,0
sp	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Stp	4	4,0	4,0	4,0
Tp	7	7,0	7,0	11,0
P	61	61,0	61,0	72,0
Sp	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Stp	2	2,0	2,0	2,0
Tp	4	4,0	4,0	6,0
P	65	65,0	65,0	71,0
Sp	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Stp	4	4,0	4,0	4,0
Tp	10	10,0	10,0	14,0
P	59	59,0	59,0	73,0
Sp	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Stp	16	16,0	16,0	16,0

Tp	27	27,0	27,0	43,0
P	40	40,0	40,0	83,0
Sp	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	11	11,0	11,0	11,0
tp	23	23,0	23,0	34,0
p	52	52,0	52,0	86,0
sp	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	4	4,0	4,0	4,0
tp	21	21,0	21,0	25,0
p	53	53,0	53,0	78,0
sp	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	5	5,0	5,0	5,0
tp	15	15,0	15,0	20,0
p	52	52,0	52,0	72,0
sp	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	2	2,0	2,0	2,0
tp	16	16,0	16,0	18,0
p	62	62,0	62,0	80,0

sp	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tp	3	3,0	3,0	3,0
P	50	50,0	50,0	53,0
Sp	47	47,0	47,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	13	13,0	13,0	13,0
tp	21	21,0	21,0	34,0
p	48	48,0	48,0	82,0
sp	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kepuasan25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid stp	31	31,0	31,0	31,0
tp	29	29,0	29,0	60,0
p	27	27,0	27,0	87,0
sp	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

kategori.kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	39	39,0	39,0	39,0
puas	61	61,0	61,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Data bivariat antar variabel

kategoriresponsive * kategori.kepuasan Crosstabulation

		kategori.kepuasan		Total	
		tidak puas	puas		
kategorires ponsive	tidak tanggap	Count	33	10	43
		% within kategoriresponsive	76,7%	23,3%	100,0%
		% within kategori.kepuasan	84,6%	16,4%	43,0%
	% of Total	33,0%	10,0%	43,0%	
	tanggap	Count	6	51	57
		% within kategoriresponsive	10,5%	89,5%	100,0%
		% within kategori.kepuasan	15,4%	83,6%	57,0%
	% of Total	6,0%	51,0%	57,0%	
	Total	Count	39	61	100
% within kategoriresponsive		39,0%	61,0%	100,0%	
% within kategori.kepuasan		100,0%	100,0%	100,0%	
% of Total	39,0%	61,0%	100,0%		

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	45,175 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	42,435	1	,000		
Likelihood Ratio	48,747	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	44,723	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,77.

b. Computed only for a 2x2 table

Mantel-Haenszel Common Odds Ratio Estimate

Estimate		28,050	
ln(Estimate)		3,334	
Std. Error of ln(Estimate)		,563	
Asymp. Sig. (2-sided)		,000	
Asymp. 95% Confidence Interval	Common Odds Ratio	Lower Bound	9,311
		Upper Bound	84,501
	ln(Common Odds Ratio)	Lower Bound	2,231

Upper Bound | 4,437

The Mantel-Haenszel common odds ratio estimate is asymptotically normally distributed under the common odds ratio of 1,000 assumption. So is the natural log of the estimate.

kategori.assurance * kategori.kepuasan Crosstabulation

		kategori.kepuasan		Total
		tidak puas	puas	
kategori.a ssurance	Count	30	10	40
	tidak % within kategori.assurance	75,0%	25,0%	100,0%
	aman % within kategori.kepuasan	76,9%	16,4%	40,0%
	% of Total	30,0%	10,0%	40,0%
	Count	9	51	60
	aman % within kategori.assurance	15,0%	85,0%	100,0%
Total	% within kategori.kepuasan	23,1%	83,6%	60,0%
	% of Total	9,0%	51,0%	60,0%
	Count	39	61	100
	% within kategori.assurance	39,0%	61,0%	100,0%
	% within kategori.kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	39,0%	61,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	36,318 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	33,839	1	,000		
Likelihood Ratio	38,038	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	35,955	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,60.

b. Computed only for a 2x2 table

Mantel-Haenszel Common Odds Ratio Estimate

Estimate	17,000
ln(Estimate)	2,833
Std. Error of ln(Estimate)	,514
Asymp. Sig. (2-sided)	,000

Asymp. 95% Confidence Interval	Common Odds Ratio	Lower Bound	6,209
		Upper Bound	46,542
	In(Common Odds Ratio)	Lower Bound	1,826
		Upper Bound	3,840

The Mantel-Haenszel common odds ratio estimate is asymptotically normally distributed under the common odds ratio of 1,000 assumption. So is the natural log of the estimate.

kategorireliabel * kategori.kepuasan Crosstabulation

		kategori.kepuasan		Total	
		tidak puas	puas		
kategorireliabel	tidak handal	Count	31	16	47
		% within kategorireliabel	66,0%	34,0%	100,0%
		% within kategori.kepuasan	79,5%	26,2%	47,0%
	handal	% of Total	31,0%	16,0%	47,0%
		Count	8	45	53
		% within kategorireliabel	15,1%	84,9%	100,0%
	Total	% within kategori.kepuasan	20,5%	73,8%	53,0%
		% of Total	8,0%	45,0%	53,0%
		Count	39	61	100
% within kategorireliabel		39,0%	61,0%	100,0%	
	% within kategori.kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	39,0%	61,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	27,089 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	24,993	1	,000		
Likelihood Ratio	28,486	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	26,818	1	,000		
N of Valid Cases	100				

Mantel-Haenszel Common Odds Ratio Estimate

Estimate		10,898	
ln(Estimate)		2,389	
Std. Error of ln(Estimate)		,492	
Asymp. Sig. (2-sided)		,000	
Asymp. 95% Confidence Interval	Common Odds Ratio	Lower Bound	4,156
		Upper Bound	28,581
	ln(Common Odds Ratio)	Lower Bound	1,424

Upper Bound | 3,353 |

The Mantel-Haenszel common odds ratio estimate is asymptotically normally distributed under the common odds ratio of 1,000 assumption. So is the natural log of the estimate.

kategori.tangible * kategori.kepuasan Crosstabulation

		kategori.kepuasan		Total	
		tidak puas	puas		
kategori.tangible	tidak memadai	Count	32	17	49
		% within kategori.tangible	65,3%	34,7%	100,0%
		% within kategori.kepuasan	82,1%	27,9%	49,0%
		% of Total	32,0%	17,0%	49,0%
	memadai	Count	7	44	51
			% within kategori.tangible	13,7%	86,3%
		% within kategori.kepuasan	17,9%	72,1%	51,0%
Total		% of Total	7,0%	44,0%	51,0%
		Count	39	61	100
		% within kategori.tangible	39,0%	61,0%	100,0%
		% within kategori.kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	39,0%	61,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	27,948 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	25,822	1	,000		
Likelihood Ratio	29,693	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	27,668	1	,000		
N of Valid Cases	100				

Mantel-Haenszel Common Odds Ratio Estimate

Estimate	11,832
ln(Estimate)	2,471
Std. Error of ln(Estimate)	,506
Asymp. Sig. (2-sided)	,000

Asymp. 95% Confidence Interval	Common Odds Ratio	Lower Bound	4,392
		Upper Bound	31,875
Interval	ln(Common Odds Ratio)	Lower Bound	1,480
		Upper Bound	3,462

The Mantel-Haenszel common odds ratio estimate is asymptotically normally distributed under the common odds ratio of 1,000 assumption. So is the natural log of the estimate.

kategori.empathy * kategori.kepuasan Crosstabulation

		kategori.kepuasan		Total
		tidak puas	puas	
kategori.empathy	Count	33	8	41
	tidak empati			
	% within kategori.empathy	80,5%	19,5%	100,0%
	% within kategori.kepuasan	84,6%	13,1%	41,0%
	% of Total	33,0%	8,0%	41,0%
	Empati			
	Count	6	53	59
	% within kategori.empathy	10,2%	89,8%	100,0%
	% within kategori.kepuasan	15,4%	86,9%	59,0%
Total	% of Total	6,0%	53,0%	59,0%
	Count	39	61	100
	% within kategori.empathy	39,0%	61,0%	100,0%
	% within kategori.kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	39,0%	61,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	50,278 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	47,366	1	,000		
Likelihood Ratio	54,480	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	49,775	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,99.

b. Computed only for a 2x2 table

Mantel-Haenszel Common Odds Ratio Estimate

Estimate	36,438
ln(Estimate)	3,596
Std. Error of ln(Estimate)	,584

Asymp. Sig. (2-sided)			,000
Asymp. 95% Confidence Interval	Common Odds Ratio	Lower Bound	11,604
		Upper Bound	114,417
Interval	ln(Common Odds Ratio)	Lower Bound	2,451
		Upper Bound	4,740

The Mantel-Haenszel common odds ratio estimate is asymptotically normally distributed under the common odds ratio of 1,000 assumption. So is the natural log of the estimate.

kategori.kualitas.pelayanan * kategori.kepuasan Crosstabulation

		kategori.kepuasan		Total
		tidak puas	puas	
kategori.kualitas.pelayanan	Count	30	6	36
	% within kategori.kualitas.pelayanan	83,3%	16,7%	100,0%
	% within kategori.kepuasan	76,9%	9,8%	36,0%
	% of Total	30,0%	6,0%	36,0%
	Count	9	55	64
	% within kategori.kualitas.pelayanan	14,1%	85,9%	100,0%
	% within kategori.kepuasan	23,1%	90,2%	64,0%
	% of Total	9,0%	55,0%	64,0%
	Count	39	61	100
Total	% within kategori.kualitas.pelayanan	39,0%	61,0%	100,0%
	% within kategori.kepuasan	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	39,0%	61,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	46,472 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	43,606	1	,000		
Likelihood Ratio	49,329	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	46,007	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,04.

b. Computed only for a 2x2 table

Mantel-Haenszel Common Odds Ratio Estimate

Estimate			30,556
ln(Estimate)			3,420
Std. Error of ln(Estimate)			,574
Asymp. Sig. (2-sided)			,000
Asymp. 95% Confidence Interval	Common Odds Ratio	Lower Bound	9,923
		Upper Bound	94,090
Interval	ln(Common Odds Ratio)	Lower Bound	2,295
		Upper Bound	4,544

The Mantel-Haenszel common odds ratio estimate is asymptotically normally distributed under the common odds ratio of 1,000 assumption. So is the natural log of the estimate.