

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Azrul, 2010 *Pengantar Administrasi Kesehatan; Edisi Ketiga* Binarupa Aksara, Jakarta.
- Aditama, Tjandra Yoga, 2002 *Manajemen Administrasi Rumah Sakit; Edisi 2*, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- A.A. Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- Aritonang R, L. 2009. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Arif, Mansjoer, dkk., (2000), *Kapita Selekta Kedokteran*, Edisi 3, Medica. Aesculpalus, FKUI, Jakarta
- Band, William. A. 1990, *Management Control Systems*,. Homewood Illionis, Richard D Irwin. Inc
- Bart, Smet. 1991. *Psikologi Kesehatan*. PT. Grasindo. Jakarta.
- Becker. 1976. *Patient Adehere to Prescribert Therapies*. *Medical Care* : 23.
- Chayatin. N, 2009 *Ilmu Kesehatan masyarakat; Teori dan Aplikasi*, Salemba Medika, Jakarta
- Cut Zuliati Muli. 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kota Medan*. Tesis, SPS USU., Medan.
- Direktorat Pelayanan Medik, 2005 *Pengukuran Kinerja Rumah Sakit*, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, *Peraturan Kesehatan RI*, No. 159b/Menkes/Per/II/1988, Jakarta
- Eryanto, Herry. 2011. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kesetiaan Pasien (Survey Pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
- Handriana, T, 2005 *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi*, Surabaya.
- H.A.S Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Irva Irviani, 2011 *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan kualitas pelayanan perawat di instalasi rawat inap RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar*, Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Ika Oktiani Choerunnisa, 2008 *Analisis faktor yang mempengaruhi sikap terhadap merek untuk meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Universitas Diponegoro*, Tesis, Semarang.
- Jacobalis,S, 1998 *Menjaga Mutu pelayanan Rumah Sakit*, PERSI, Jakarta
- Koran Vox Populi, 2011 Maluku Tenggara dan Kota Tual
- Kozier, B. 2004. *Fundamentals of nursing: concepts, process, and practice*. New Jersey: Pearson
- Laksono Ismawan, N, 2008 *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*, Semarang.
- Laode Abd.Rasak, 2010 *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Wakatobi*. Tesis
- Leine. 1996. *Health Behaviour, Emerging Research Perspective* Plenum Press. New York and London.
- Lovelock, C.H. dan L.K. Wright.2002. *principles Service Marketing and Management*, Second Edition. Pearson Education, New Jersey.
- Muninjaya, Gde, 2011 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Buku Kedokteran EGC*, Jakarta.
- Magrib,M, 2002 *Tinjauan Mutu Pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2002*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Nursalam, 2011 *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan professional,Edisi 3*,Salemba Medika,Jakarta.
- Nasution, M.N, 2001 *Manajemen mutu terpadu (Total quality management)*, jakarta.
- Notoatmodjo. S, 2010 *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Pohan S, Imbalo. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, dasar-dasar pengertian dan Terapan*. EGC, Jakarta.
- Profil RSUD, 2011. Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara
- Parasuraman, A., Berry, L., Zeithaml, V., (1998)'Quality Counts in Service, Too', *Business Horizons*.
- Potter. P., A., and Perry. A., G. 2009. *Fundamental Of Nursing; Concept, Proses and Practice*. St. Louis: Mosby
- Parasuraman, A. dkk. 1988. Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring. Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. 64. pp 12-40.*
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Seweng, Arifin. *Biostatistik II*. Jurusan Biostatistik/KKB. FKM Unhas
- Syahrudin, 2003 *Tinjauan mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap di RSU*. Skripsi tidak diterbitkan. FKM UNHAS
- Sugiyono, 2011 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supriyanto dan Ernawati, 2010 *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi, Yogyakarta.
- Susanto Heru, 1999 *Analisis factor-faktor yang mempengaruhi Bed Occupancy Rate (BOR) Rumah Sakit Roemani, Pasca Sarjana UNIP, Semarang*.
- Siswanto.H.B, 2010 *Pengantar Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Santoso, B, et al., 1997, Manajemen Obat Rumah Sakit, MMF, Jogjakarta.*
- Surajadjaja. 1998. *Peranan Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Cermin Dunia Kedokteran. Edisi Khusus.
- Tay,M.Y.B, 2008 *Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bajawa Kabupaten Ngada NTT*, Fakultas Kesehatan masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Tjiptono. F, 1997 *Prinsip-prinsip total Quality Service Adi Officer*, Yogyakarta.
- Tjiptono.F , 2005 *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.

- Tandya, Denny. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pelanggan. <http://id.shvoong.com/medicine-and-health/epidemiology-public-health/1860442-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-administrasi>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2013.
- Undang-Undang Kesehatan dan Rumah Sakit, 2009 Nuha Medika, Yogyakarta
- Widajat. R, 2009 *Being a great and sustainable hospital: beberapa pitfall manajemen yang harus dihadapi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wijono. D, 1999 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Edisi pertama*, Airlangga University Press, Surabaya
- Wijono, 2008 *Managemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: prinsip dan Praktek*, Duta Prima Airlangga, Surabaya
- Wijayana, M. 2008. *Membangun Pribadi Perawat*, (Online), <http://www.52.11.148.220/ppko/file/membangun%20pribadi%20caring%20perawat>, diakses tanggal 16April 2013)

LAMPIRAN

Uraian Rumus Stratifaid Random Sampling

$$n1 = \frac{N1}{N} \times n$$

$n1$: Jumlah Sampel ke - 1

$N1$: Jumlah Populasi ke - 1

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah Sampel

$$\begin{aligned} \text{RuangPerawatanVIP} & : n1 = \frac{N1}{N} \times n \\ & = \frac{59}{480} \times 80 \\ & = \frac{4720}{480} \\ & = 9,83 \\ & = 10 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{RuangPerawatanKelas II} & : n1 = \frac{N1}{N} \times n \\ & = \frac{57}{480} \times 80 \\ & = \frac{4560}{480} \\ & = 9,5 \\ & = 9 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Ruang Perawatan Kelas III} & : n_1 = \frac{N_1}{N} \times n \\ & = \frac{364}{480} \times 80 \\ & = \frac{29120}{480} \\ & = 60,6 \\ & = 61. \end{aligned}$$

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN			
		SB	B	TB	STB
A. KETEPATAN WAKTU					
1.	Petugas memberikan obat kepada pasien tepat waktu				
2.	Hasil Laboratorium diberikan tepat waktu				
3.	Dokter jaga yang menangani pasien datang tepat pada saat dibutuhkan.				
4.	Dokter melakukan visite/pemeriksaan terhadap pasien tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan				
5.	Pemberian makanan oleh petugas tepat waktu yakni 3x sehari (Pagi, Siang, dan Malam) sesuai dengan jam makan di rumah sakit				
6.	Setiap pagi- sore perawat melakukan pemeriksaan nadi				
7.	Setiap pagi - sore perawat melakukan pemeriksaan tekanan darah				
B. INFORMASI					
1.	Dokter memberikan informasi tentang penyakit yang diderita pasien secara lengkap				
2.	Dokter memberikan informasi tentang kegunaan tentang obat yang akan dikonsumsi (diminum) kepada pasien				
3.	Petugas memberikan informasi tentang jadwal visite (waktu kunjung) dokter				
4.	Petugas memberikan informasi besarnya biaya dari setiap tindakan pelayanan yang akan diberikan				
5.	Penjelasan tentang tindakan-tindakan yang akan dilakukan perawat				
6.	Petugas memberikan penjelasan tentang cara mengkonsumsi obat				
7.	Petugas memberikan penjelasan tentang jam berkunjung pasien				

C. HUBUNGAN ANTAR MANUSIA					
1.	Petugas melayani pasien dengan ramah				
2.	Komunikasi petugas saat melakukan pemeriksaan/melayani pasien dengan baik				
3.	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
4.	Dokter selalu menanyakan perubahan keluhan pasien setiap saat melakukan visite/pemeriksaan				
5.	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien				
6.	Petugas menyapa pasien dengan ramah				
7.	Petugas menjawab dengan baik pertanyaan pasien.				
D. KENYAMANAN					
1.	Kondisi penerangan diruang perawatan				
2.	Toilet terlihat bersih setiap saat				
3.	Ruang rawat inap selalu terlihat bersih				
4.	Persediaan air di kamar mandi/toilet				
5.	Kebersihan tempat tidur				
6.	Tersedianya tempat sampah disetiap ruangan perawatan				
7.	Kebersihan lingkungan/halaman rumah sakit				

Terima Kasih atas kesempatan yang anda berikan untuk pengisian kuesioner ini.

MASTER TABEL

MASTER TABEL																																											
Nama	Umur	JK	Pend	Pekj	Status	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Total_ A	Total_ B	Total_ C	Total_ D	Waktu	Inf	Hub	Kenyaman-an	V_Umur	
K	28	2	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	21	19	18	15	1	1	1	2	3	
IT	25	2	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	22	18	17	14	1	1	2	2	3	
HN	23	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	22	18	17	12	1	1	2	2	3	
AR	30	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	21	19	20	16	1	1	1	2	4	
LB	21	2	3	9	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	21	18	20	15	1	1	1	2	3	
SR	30	2	3	9	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	24	21	18	17	1	1	1	2	4	
FR	22	2	3	9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	21	20	20	18	1	1	1	1	3	
NL	31	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	21	20	18	17	1	1	1	2	4	
FR	34	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	21	19	20	17	1	1	1	2	4	
FT	28	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	3	3	3	21	20	28	19	1	1	1	1	3	
PT	59	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	1	2	1	3	17	19	18	14	2	1	1	2	6	
AE	46	1	2	1	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	21	18	26	24	1	1	1	1	5
HR	60	2	1	1	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	1	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	22	17	25	21	1	2	1	1	7		
HK	28	2	3	9	1	3	2	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	22	19	21	23	1	1	1	1	3	
DR	54	2	1	1	2	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	22	23	22	19	1	1	1	1	6	
SW	62	2	1	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	22	18	22	19	1	1	1	1	7	
MT	40	2	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	2	1	3	22	19	24	16	1	1	1	2	5		
RK	50	2	2	9	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	1	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	19	18	22	23	1	1	1	1	6	
ND	35	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	4	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	22	18	25	16	1	1	1	2	4	
R	30	1	5	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	22	22	23	18	1	1	1	1	4		
YM	39	1	3	6	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	22	17	22	17	1	2	1	2	4	
FL	63	1	3	6	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	24	21	21	17	1	1	1	2	7	
UT	17	1	3	8	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	22	20	20	18	1	1	1	1	2	
EE	63	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	21	18	21	18	1	1	1	1	7	
MS	51	1	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	22	20	24	22	1	1	1	1	6		
GF	67	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	21	20	26	18	1	1	1	1	7	

AR	70	2	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	22	24	24	21	1	1	1	1	7				
MM	40	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	1	2	1	3	3	2	22	19	24	16	1	1	1	2	5	
FR	55	2	3	1	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	1	21	18	23	16	1	1	1	2	6	
FS	61	2	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	1	3	1	2	3	2	22	20	23	16	1	1	1	2	7	
MY	68	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	2	20	18	20	15	1	1	1	2	7	
WR	19	2	3	8	1	4	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	2	3	22	16	20	18	1	2	1	1	2	
SR	25	2	5	5	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	20	19	17	19	1	1	2	1	3		
RU	57	2	3	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	24	23	28	20	1	1	1	1	6	
AL	75	2	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	22	22	21	19	1	1	1	1	7		
DR	44	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	22	19	20	16	1	1	1	2	5	
RR	29	2	5	9	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	19	18	21	17	1	1	1	2	3	
HT	27	2	4	5	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	1	3	2	3	25	24	27	17	1	1	1	2	3
HR	16	2	3	8	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	1	3	2	1	26	23	27	15	1	1	1	2	2	
WS	68	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	1	3	1	4	2	1	22	20	24	15	1	1	1	2	7	
AR	1	2	6	9	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	21	19	23	17	1	1	1	2	1		
AL	1	2	6	9	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	1	22	19	25	15	1	1	1	2	1	
OD	28	2	3	1	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	1	3	26	22	24	17	1	1	1	2	3	
WR	26	1	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	24	21	23	23	1	1	1	1	3	
DN	49	2	4	5	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	22	21	21	1	1	1	1	5	
HN	29	2	5	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	22	20	24	17	1	1	1	2	3	
RN	39	2	4	6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	22	21	21	16	1	1	1	2	4		
RN	58	1	3	6	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	4	4	1	3	1	3	3	1	22	16	22	16	1	2	1	2	6	
HR	74	1	1	1	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	1	3	2	2	23	20	23	16	1	1	1	2	7	
IH	77	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	1	21	17	20	13	1	2	1	2	7	
MN	45	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	21	19	20	14	1	1	1	2	5	
AR	22	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	21	17	20	17	1	2	1	2	3	
SE	63	1	4	7	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	21	19	23	19	1	1	1	1	7	
HR	74	1	1	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	1	3	3	3	25	22	25	18	1	1	1	1	7	
BR	47	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	19	18	20	16	1	1	1	2	5	

JY	53	1	2	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	25	27	28	22	1	1	1	1	6		
SR	44	1	3	9	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	20	17	20	15	1	2	1	2	5	
LI	44	1	3	9	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	20	18	21	17	1	1	1	2	5		
KR	42	1	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	24	22	23	16	1	1	1	2	5	
KN	18	1	3	8	1	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	2	2	1	19	20	20	14	1	1	1	2	2	
RB	48	1	4	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	1	2	3	1	23	19	23	13	1	1	1	2	5	
NT	52	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	21	17	20	16	1	2	1	2	6	
MU	36	1	6	9	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	1	4	1	3	2	2	26	24	22	15	1	1	1	2	4	
NM	28	2	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	1	2	2	2	22	17	25	15	1	2	1	2	3	
AB	55	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	1	3	3	1	22	19	26	16	1	1	1	2	6	
FL	40	2	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	1	2	1	3	3	2	22	18	24	16	1	1	1	2	5	
EB	17	2	3	8	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	1	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	2	1	23	18	21	16	1	1	1	2	2	
DR	33	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	1	3	2	2	21	17	26	16	1	2	1	2	4	
PM	62	2	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	1	3	3	2	22	17	21	16	1	2	1	2	7		
YK	23	2	5	8	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	1	3	2	2	24	20	26	16	1	1	1	2	3	
WB	31	2	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	1	3	2	2	22	21	27	16	1	1	1	2	4	
SK	31	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	21	22	21	15	1	1	1	2	4	
SB	34	2	4	5	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	21	18	20	19	1	1	1	1	4
NB	29	2	3	9	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	22	19	22	19	1	1	1	1	3	
FH	43	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	21	21	28	21	1	1	1	1	5	
HR	11	1	1	9	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	14	16	14	1	2	2	2	2	
RB	30	2	5	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	26	27	25	22	1	1	1	1	4	
MP	67	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	27	23	26	23	1	1	1	1	7	
RG	37	2	5	5	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	1	4	24	19	24	17	1	1	1	2	4	
AR	44	2	3	5	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	24	22	25	17	1	1	1	2	5	

Statistics

		Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status perkawinan	pemberian obat
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		hasil laboratorium	dokter menangani pasien	dokter melakukan pemeriksaan	pemberian makanan	pemeriksaan nadi
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		pemeriksaan tekanan darah	dokter memberikan informasi	kegunaan tentang obat	jadwal visite	besarnya biaya
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		tindakan perawat	penjelasan konsumsi obat	penjelasan jam berkunjung	melayani dengan ramah	komunikasi petugas dengan baik
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		memberikan kesempatan bertanya	menanyakan keluhan pasien	tanggap terhadap keluhan	menyapa dengan ramah	menjawab dengan baik
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		kondisi penerangan	toilet bersih	ruang terlihat bersih	persediaan air	kebersihan tempat tidur
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		tersedia tempat sampah	kebersihan halaman	Waktu	Informasi	Hubungan	Kenyamanan
N	Valid	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0

Statistics

		V_Umur
N	Valid	80
	Missing	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	27	33.8	33.8	33.8
Valid Perempuan	53	66.3	66.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	12	15.0	15.0	15.0
Valid SLTP	9	11.3	11.3	26.3
Valid SLTA	36	45.0	45.0	71.3
Valid Akademi/Diploma	11	13.8	13.8	85.0
Valid S1/S2	9	11.3	11.3	96.3
Valid Tidak Sekolah	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
petani	27	33.8	33.8	33.8
nelayan	1	1.3	1.3	35.0
pedagang	5	6.3	6.3	41.3
pensiunan	5	6.3	6.3	47.5
PNS	18	22.5	22.5	70.0
Valid karyawan swasta	4	5.0	5.0	75.0
Anggota ABRI/POLRI	1	1.3	1.3	76.3
siswa/mahasiswa	6	7.5	7.5	83.8
lainnya	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

pemberian obat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	1	1.3	1.3	1.3
Baik	64	80.0	80.0	81.3
Valid Sangat baik	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

hasil laboratorium

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak baik	9	11.3	11.3	11.3
baik	61	76.3	76.3	87.5
Valid sangat tidak baik	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

dokter menangani pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	7	8.8	8.8	8.8
Baik	60	75.0	75.0	83.8
Valid Sangat baik	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

dokter melakukan pemeriksaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	3	3.8	3.8	3.8
Baik	59	73.8	73.8	77.5
Valid Sangat baik	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

pemberian makanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	33	41.3	41.3	41.3
Valid Sangat baik	47	58.8	58.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

pemeriksaan nadi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	5	6.3	6.3	6.3
Baik	70	87.5	87.5	93.8
Valid Sangat baik	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

pemeriksaan tekanan darah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	3	3.8	3.8	3.8
Baik	73	91.3	91.3	95.0
Valid Sangat baik	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

dokter memberikan informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	24	30.0	30.0	30.0
Baik	44	55.0	55.0	85.0
Valid Sangat baik	12	15.0	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

kegunaan tentang obat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	37	46.3	46.3	46.3
Baik	33	41.3	41.3	87.5
Sangat baik	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

jadwal visite

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak baik	6	7.5	7.5	7.5
Baik	64	80.0	80.0	87.5
Sangat baik	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

besarnya biaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak baik	14	17.5	17.5	17.5
Baik	64	80.0	80.0	97.5
Sangat baik	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

tindakan perawat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak baik	4	5.0	5.0	5.0
Baik	69	86.3	86.3	91.3
Sangat baik	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

penjelasan konsumsi obat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	1	1.3	1.3	1.3
Baik	63	78.8	78.8	80.0
Valid Sangat baik	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

penjelasan jam berkunjung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak baik	23	28.8	28.8	28.8
Tidak baik	37	46.3	46.3	75.0
Valid Baik	18	22.5	22.5	97.5
Sangat baik	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

melayani dengan ramah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	5	6.3	6.3	6.3
Baik	43	53.8	53.8	60.0
Valid Sangat baik	32	40.0	40.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

komunikasi petugas dengan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	3	3.8	3.8	3.8
Baik	41	51.3	51.3	55.0
Valid Sangat baik	36	45.0	45.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

memberikan kesempatan bertanya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	43	53.8	53.8	53.8
Baik	26	32.5	32.5	86.3
Valid Sangat baik	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

menanyakan keluhan pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	3	3.8	3.8	3.8
Baik	55	68.8	68.8	72.5
Valid Sangat baik	22	27.5	27.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

tanggap terhadap keluhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	4	5.0	5.0	5.0
Baik	58	72.5	72.5	77.5
Valid Sangat baik	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

menyapa dengan ramah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	7	8.8	8.8	8.8
Baik	43	53.8	53.8	62.5
Valid Sangat baik	30	37.5	37.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

menjawab dengan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	2	2.5	2.5	2.5
Baik	49	61.3	61.3	63.8
Valid Sangat baik	29	36.3	36.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

kondisi penerangan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	9	11.3	11.3	11.3
Baik	42	52.5	52.5	63.8
Valid Sangat baik	29	36.3	36.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

toilet bersih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak baik	34	42.5	42.5	42.5
Tidak baik	30	37.5	37.5	80.0
Baik	15	18.8	18.8	98.8
Valid Sangat baik	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

ruang terlihat bersih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak baik	20	25.0	25.0	25.0
Baik	55	68.8	68.8	93.8
Valid Sangat baik	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

persediaan air

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak baik	37	46.3	46.3	46.3
Tidak baik	20	25.0	25.0	71.3
Baik	21	26.3	26.3	97.5
Sangat baik	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

kebersihan tempat tidur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak baik	1	1.3	1.3	1.3
Tidak baik	18	22.5	22.5	23.8
Baik	55	68.8	68.8	92.5
Sangat baik	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

tersedia tempat sampah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak baik	5	6.3	6.3	6.3
Tidak baik	38	47.5	47.5	53.8
Baik	34	42.5	42.5	96.3
Sangat baik	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

kebersihan halaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak baik	10	12.5	12.5	12.5
Tidak baik	39	48.8	48.8	61.3
Baik	29	36.3	36.3	97.5
Sangat baik	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tepat	79	98.8	98.8	98.8
Tidak Tepat	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	68	85.0	85.0	85.0
Kurang	12	15.0	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Hubungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	76	95.0	95.0	95.0
Kurang	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kenyamanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	28	35.0	35.0	35.0
Kurang	52	65.0	65.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

V_Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
10 - 19 tahun	6	7.5	7.5	7.5
20 - 29 tahun	19	23.8	23.8	31.3
30 - 39 tahun	15	18.8	18.8	50.0
40 - 49 tahun	14	17.5	17.5	67.5
50 - 59 tahun	10	12.5	12.5	80.0
>= 60 tahun	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

SAVE OUTFILE='D:\New folder\Mutu MaRS.sav'

/COMPRESSED.

1. Ketepatan Waktu

Distribusi responden berdasarkan pertanyaan tentang dimensi ketepatan waktu dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1
Rekapitulasi Jawaban Respondent tentang Dimensi Ketepatan Waktu di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2013

No	Pertanyaan Ketepatan Waktu	Jawaban Responden								Jumlah	
		Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Baik		Sangat baik			
		n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
1	Petugas memberikan obat kepada pasien tepat waktu	0	0.0	1	1.3	64	80.0	15	18.8	80	100.0
2	Hasil Laboratorium diberikan tepat waktu	0	0.0	9	11.3	61	76.3	10	12.5	80	100.0
3	Dokter jaga yang menangani pasien datang tepat pada saat dibutuhkan.	0	0.0	7	8.8	60	75.0	13	16.3	80	100.0
4	Dokter melakukan visite/pemeriksaan terhadap pasien tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan	0	0.0	3	3.8	59	73.8	18	22.5	80	100.0
5	Pemberian makanan oleh petugas tepat waktu yakni 3x sehari (Pagi, Siang, dan Malam) sesuai dengan jam makan di rumah sakit	0	0.0	0	0.0	33	41.3	47	58.8	80	100.0
6	Setiap pagi- sore perawat melakukan pemeriksaan nadi	0	0.0	5	6.3	70	87.5	5	6.3	80	100.0
7	Setiap pagi - sore perawat melakukan pemeriksaan tekanan darah	0	0.0	3	3.8	73	91.3	4	5.0	80	100.0
Jumlah		0	0.0	28	5.0	420	75.0	112	25.0	560	100.0

Sumber : Data Primer

Tabel 1 menunjukkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variable ketepatan waktu terdiri dari tujuh indikator. Tentang ketepatan waktu pemberian obat, ada 64 responden (80.0%) menjawab baik.

Adapun tentang ketepatan waktu pemberian hasil laboratorium, terdapat 61 responden (76.3%) menjawab baik. Dan 60 responden (75.0%) menjawab baik untuk dimensi ketepatan waktu penanganan dokter. Pemeriksaan tepat waktu, mayoritas responden menjawab baik sebanyak 59 responden (73.8%). Pemberian makan yang tepat waktu, mayoritas responden menjawab sangat baik sebanyak 47 responden (58.8%). Pemeriksaan nadi yang tepat waktu, mayoritas responden menjawab baik yaitu sebanyak 70 responden (87.5%). Sedangkan pemeriksaan tekanan darah, mayoritas responden menjawab baik yaitu sebanyak 73 responden (91.3%).

Jadi dari tujuh indikator untuk variable Ketepatan waktu, rata-rata responden menyatakan baik untuk indikator Pemberian obat, Hasil Laboratorium, Penanganan dokter, Pemeriksaan dokter, Pemeriksaan nadi, pemeriksaan tekanan darah. Sedangkan rata-rata responden yang menyatakan sangat baik pada indikator Pemberian makan.

2. Informasi

Distribusi responden berdasarkan pertanyaan tentang variabel Informasi dapat dilihat pada tabel 2 :

Tabel 2
Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Dimensi Informasi di
RSUD Karel SadsuitubunLanggur
Kabupaten Maluku Tenggara
Tahun 2013

No	Pertanyaan Informasi	Jawaban Responden								Jumlah	
		Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Baik		Sangat baik			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Dokter memberikan informasi tentang penyakit yang diderita pasien secara lengkap	0	0.0	24	30.0	44	55.0	12	15.0	80	100.0
2	Dokter memberikan informasi tentang kegunaan tentang obat yang akan dikonsumsi (diminum) kepada pasien	0	0.0	37	46.0	33	41.3	10	12.5	80	100.0
3	Petugas memberikan informasi tentang jadwal visite (waktu kunjung) dokter	0	0.0	6	7.5	64	80.0	10	12.5	80	100.0
4	Petugas memberikan informasi besarnya biaya dari setiap tindakan pelayanan yang akan diberikan	0	0.0	14	17.5	64	80.0	2	2.5	80	100.0
5	Perawat menjelaskan tindakan-tindakan yang akan dilakukan	0	0.0	4	5.0	69	86.3	7	8.8	80	100.0
6	Petugas memberikan penjelasan tentang cara mengkonsumsi obat	0	0.0	1	1.3	63	78.8	16	20.0	80	100.0
7	Petugas memberikan penjelasan tentang jam berkunjung pasien	23	28.8	37	46.3	18	22.5	2	2.5	80	100.0
Jumlah		23	4.0	123	22.0	355	63.0	59	11.0	560	100.0

Sumber : Data Primer

Tabel 2 menunjukkan rekapitulasi jawaban responden pada variabel informasi. Sebanyak 44 responden (55.0%) menyatakan bahwa petugas kesehatan memberikan informasi dengan lengkap. Sedangkan 37 responden (46.0%) menyatakan bahwa petugas memberikan informasi penggunaan obat tidak baik. Adapun tentang informasi jadwal visite dokter, mayoritas responden (64 responden 80.0%)

menjawabbaik. Dan 64 responden (80.0%) menjawab baik untuk indicator informasi besarnya biaya dari Setiap tindakan pelayanan. Penjelasan tindakan perawat, mayoritas responden menjawab baik sebanyak 69 responden (86.3%). Memberikan informasi tentang konsumsi obat, mayoritas responden menjawab baik63 responden (78.8%). Sedangkan informasi tentang kunjungan pasien, beberapa responden menjawab sangat tidak baik sebanyak 23 responden (28.8%).

Jadi dari tujuh indikator untuk variable Informasi, rata-rata responden menyatakan Baik untuk indicator memberikan informasi dengan lengkap, Jadwal visite dokter, Besarnya biaya dari setiap tindakan, penjelasan tindakan perawat, dan cara mengkonsumsi obat. Sedangkan rata-rata responden yang menyatakan tidak baik pada indicator kegunaan obat. Dan beberapa responden menyatakan sangat tidak baik pada indicator kunjungan pasien.

3. Hubungan Antar Manusia

Distribusi responden berdasarkan pertanyaan tentang dimensi hubungan antar manusia dapat dilihat pada tabel 3 :

Tabel 3

Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Dimensi Hubungan Antar Manusia
di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur
Kabupaten Maluku Tenggara
Tahun 2013

No	Pertanyaan Hubungan Antar Manusia	Jawaban Responden								Jumlah	
		Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Baik		Sangat baik			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Petugas melayani pasien dengan ramah	0	0.0	5	6.3	43	53.8	32	40.0	80	100.0
2	Komunikasi petugas saat melakukan pemeriksaan/melayani pasien dengan baik	0	0.0	3	3.8	41	51.3	36	45.0	80	100.0
3	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	0	0.0	43	53.8	26	32.5	11	13.8	80	100.0
4	Dokter selalu menanyakan perubahan keluhan pasien setiap saat melakukan visite/pemeriksaan	0	0.0	3	3.8	55	68.8	22	27.5	80	100.0
5	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien	0	0.0	4	5.0	58	72.5	18	22.5	80	100.0
6	Petugas menyapa pasien dengan ramah	0	0.0	7	8.8	43	53.8	30	37.5	80	100.0
7	Petugas menjawab dengan baik pertanyaan pasien.	0	0.0	2	2.5	49	61.3	29	36.3	80	100.0
Jumlah		0	0.0	67	12.0	315	56.0	178	32.0	560	100.0

Sumber : Data Primer

Tabel 3 menunjukkan rekapitulasi jawaban responden pada variable hubungan antar manusia yang terdiri dari tujuh indikator, mayoritas responden menyatakan bahwa petugas melayani pasien dengan ramah (43 responden), mayoritas responden menyatakan baik untuk indikator komunikasi yang baik 41 responden (51.3%). Selalu menanyakan perubahan keluhan pasien 55 responden (68.8%) menyatakan baik. Tanggap terhadap keluhan 58 responden (72.5%) menyatakan

baik. Menyapa pasien dengan ramah 43 responden (53.8%) juga menyatakan baik. Dan jawaban petugas terhadap pertanyaan pasien 49 responden (61.3%) menyatakan baik. Sedangkan untuk indikator memberikan kesempatan bertanya 43 responden (53.8%) menyatakan tidak baik.

Jadi dari tujuh indikator untuk variabel hubungan antar manusia, rata-rata responden menyatakan baik untuk indikator melayani pasien dengan ramah, komunikasi yang baik, selalu menanyakan perubahan keluhan pasien, tanggap terhadap keluhan, menyapa pasien dengan ramah, dan jawaban petugas terhadap pertanyaan pasien. Sedangkan responden menyatakan tidak baik pada indikator memberikan kesempatan bertanya.

4. Kenyamanan

Distribusi responden berdasarkan pertanyaan tentang variabel kenyamanan dapat dilihat pada tabel 4 :

Tabel 4
 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Dimensi Kenyamanan
 di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur
 Kabupaten Maluku Tenggara
 Tahun 2013

No	Kenyamanan	Jawaban Responden								Jumlah	
		Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Baik		Sangat baik			
		n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
1	Kondisi penerangan diruang perawatan	0	0.0	9	11.3	42	52.5	29	36.3	80	100.0
2	Toilet terlihat bersih setiap saat	34	42.5	30	37.5	15	18.8	1	1.3	80	100.0
3	Ruang rawat inap selalu terlihat bersih	0	0.0	20	25.0	55	68.8	5	6.3	80	100.0
4	Tersedia air di kamar mandi/toilet	37	46.3	20	25.0	21	26.3	2	2.5	80	100.0
5	Kebersihan tempat tidur	1	1.3	18	22.5	55	68.8	6	7.5	80	100.0
6	Kebersihan lingkungan/halaman rumah sakit	5	6.3	38	47.5	34	42.5	3	3.8	80	100.0
7	Tersedianya tempat sampah disetiap ruangan perawatan	10	12.5	39	48.8	29	36.3	2	2.5	80	100.0
Jumlah		87	16.0	174	31.0	251	45.0	48	9.0	560	100.0

Sumber : Data Primer

Tabel 4 menunjukkan rekapitulasi jawaban responden pada variabel kenyamanan. Kondisi penerangan, mayoritas responden menyatakan baik (42 responden atau 52.5%). Indikator kebersihan toilet mayoritas responden menyatakan sangat tidak baik (34 responden atau 42.5%). Ruang rawat inap selalu bersih, mayoritas (55 responden atau 68.8%) menyatakan baik. Tersedia air di toilet/kamar mandi, mayoritas responden menyatakan sangat tidak baik sebanyak 37 responden (46.3%). Kebersihan tempat tidur, mayoritas menyatakan baik 55 responden (68.8%). Kebersihan lingkungan RS, mayoritas responden menyatakan tidak baik sebanyak 38 responden (47.5%). Sedangkan Ketersediaan tempat sampah, mayoritas menyatakan tidak baik sebanyak 39 responden (48.8%).

Jadi dari tujuh indikator untuk variable kenyamanan, rata-rata responden menyatakan baik untuk indikator kondisi penerangan, ruang rawat inap selalu bersih, dan kebersihan tempat tidur. Dan responden menyatakan tidak baik pada indikator kebersihan lingkungan rumah sakit, dan tersedianya tempat sampah. Sedangkan responden menyatakan sangat tidak baik pada indikator toilet bersih, dan tersedianya air di toilet/kamar mandi.