

Lampiran 1

**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada

Yth. Bapak / Ibu

Di Tempat

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir dari program studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, maka saya :

Nama : HERY SUSILOWANTO

NIM : 20161660138

Akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Response Time* Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Menur”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya hubungan *Response Time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur. Untuk kepentingan tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden penelitian ini. Identitas dan informasi yang berkaitan dengan Bapak/Ibu akan dirahasiakan oleh peneliti. Atas partisipasinya dan dukungannya saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, Februari 2018

Hormat saya

HERY SUSILOWANTO

NIM.20161660138

## LEMBAR PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN

Dengan surat pernyataan ini saya (bersedia/tidakbersedia)\* berperan serta sebagai sampel dalam penelitian dengan judul “Hubungan *Response Time* Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD RS Jiwa Menur” yang akan dilaksanakan oleh saudara HERY SUSILOWANTO mahasiswa program studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya. Saya telah mengetahui maksud serta tujuan dari penelitian ini sesuai dengan penjelasan dari peneliti yang sudah disampaikan kepada saya.

Demikian dengan sadar dan sukarela serta tidak ada unsur paksaan saya menandatangani lembar persetujuan ini.

Surabaya, Februari 2018

Responden

(.....)

\*(coret yang tidakperlu)

**KUESIONER PENELITIAN (*Service Quality*)**  
**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN**  
**TERHADAP *RESPONSE TIME* PELAYANAN TENAGA KESEHATAN**  
**DI IGD RSJ MENUR SURABAYA**

---

Dengan Hormat,

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi koesioner ini dalam rangka pelaksanaan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap *Response Time* Pelayanan Tenaga Kesehatan Di IGD RSJ Menur Surabaya. Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i kami mengucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

1. Isilah jawaban pertanyaan di bawah ini.
2. Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling tepat sesuai dengan pendapat saudara.

Umur :  tahun

Jenis Kelamin :  LAKI LAKI  PEREMPUAN

Pendidikan Terakhir :  SMP  SMA  
 SD  D3/SI/S2

Pekerjaan :  PNS/TNI/POLRI  SWASTA  
 WIRASWASTA  Tidak/Belum Bekeria

**PETUNJUK PENGISIAN KOESIONER**

1. Isilah koesioner ini dengan ketentuan
  - a. Sangat Puas (SP)
  - b. Puas (P)
  - c. Tidak Puas (TP)
  - d. Sangat Tidak Puas (STP)

2. Berilah tanda centang (✓) untuk setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i kehendaki.

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SP	P	TP	STP
	Dimensi <i>Reliability</i> (keandalan)				
1	Anda percaya bahwa perawat di IGD mampu menangani keluarga anda dengan tepat				
2	Secara keseluruhan pelayanan perawatan pasien gaduh gelisah di IGD ini baik				
3	Perawat memberitahu dengan jelas tentang prosedur yang harus dipatuhi tentang aturan/anjuran dalam perawatan				
4	Perawat mampu menangani masalah perawatan pasien gaduh gelisah dengan tepat dan profesional				
5	Perawat memberitahu dengan jelas sesuatu hal yang dilarang demi perawatan pasien				
6	Perawat sudah mengupayakan agar keluarga pasien merasa puas selama pasien dirawat di IGD				
	Tingkat <i>Assurance</i> (kepercayaan)				
1	Pelayanan Perawat membuat keluhan anda makin berkurang				
2	Pelayanan perawatan pasien gaduh gelisah sudah memenuhi standar pelayanan perawatan di IGD				
3	Perawat di IGD ini sudah profesional				
	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)				
1	Perawat membantu keinginan pasien saat pasien dirawat di IGD semisal membantu pasien saat BAK (buang air kecil)				
2	Perawat memiliki rasa perhatian yang tinggi kepada pasien				
3	Perawat membantu keinginan pasien saat pasien dirawat di IGD semisal saat pasien di restraint				

	perawat membantu pasien untuk minum				
4	Perawat IGD melaksanakan tugas-tugasnya dengan kepedulian yang baik				
5	Perawat di IGD merawat pasien dengan sabar				
	Dimensi <i>Tangibels</i> (Kenyataan)				
1	Prosedur tindakan medis sudah dijelaskan dengan jelas oleh perawat di IGD				
2	Prosedur Pelayanan bagi pasien di IGD sudah diterapkan dengan baik				
3	Perawat menjaga agar kondisi peralatan yang digunakan di IGD selalu bersih				
	Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)				
1	Begitu pasien sampai di IGD , Perawat segera menangani pasien				
2	Pelayanan Petugas Kesehatan di IGD ini cepat dan tepat				
3	Perawat membantu anda untuk menenangkan keluarga anda yang dengan kondisi gaduh gelisah				

**Lembar Observasi Waktu Tanggap / *Respon Time***  
**Tenaga Kesehatan di IGD RSJ Menur Provinsi Jatim**

Kode Pasien :

NO	TINDAKAN	LAMA PELAYANAN (dalam detik)	KETERANGAN
1	Petugas Kesehatan menerima pasien		
2	Petugas Kesehatan mencatat Identitas Penderita		
3	Dokter dibantu Perawat melakukan <i>Triage</i>		
4	Dokter memeriksa pasien		
Total Waktu Respon Time			

NB : Sesuai dengan SOP *Respon Time* Pertama penanganan Pasien di IGD RSJ

Menur Surabaya

## LAMPIRAN 2

### JAWABAN KUISIONER

Berdasarkan jawaban pasien sebagai responden pada masing-masing item pernyataan soal, maka diperoleh distribusi frekuensi dan penjelasannya seperti pada tabel di bawah ini adalah sebagai berikut :

Lampiran 2.1  
Distribusi Frekuensi pada Variabel  
Variabel Kepuasan Keluarga Pasien  
Dimensi *Reliability* (keandalan)

No.	Item	Skor				Total
		1	2	3	4	
1	Soal 1	0	0	17	34	51
		0%	0%	33,3%	66,7%	100%
2	Soal 2	0	3	16	32	51
		0%	5,9	31,4	62,7%	100%
3	Soal 3	0	1	22	28	51
		0%	2%	43,1%	54,9%	100%
4	Soal 4	0	4	18	29	51
		0%	7,8%	35,3%	56,9%	100%
5	Soal 5	2	1	19	29	51
		3,9%	2%	37,3%	56,9%	100%
6	Soal 6	1	2	19	29	51
		2%	3,9%	37,3%	56,9%	100%

Sumber : Lampiran

- Item no.1 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 100% artinya bahwa pasien percaya bahwa perawat di IGD mampu menangani keluarga pasien dengan tepat.
- Item no.2 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 94,1% artinya bahwa secara keseluruhan pelayanan perawatan pasien gaduh gelisah di IGD ini baik.
- Item no.3 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 98% artinya bahwa perawat memberitahu dengan jelas tentang prosedur yang harus dipatuhi tentang aturan/anjuran dalam perawatan.
- Item no.4 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 92,2% artinya perawat mampu menangani masalah perawatan pasien gaduh gelisah dengan tepat dan professional.
- Item no.5 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 94,2% artinya bahwa perawat memberitahu dengan jelas sesuatu hal yang dilarang demi perawatan pasien.
- Item no.6 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 94,2% artinya bahwa Perawat sudah mengupayakan agar keluarga pasien merasa puas selama pasien dirawat di IGD.

## Lampiran 2.2

Distribusi Frekuensi pada Variabel

Variabel Kepuasan Keluarga Pasien

Tingkat *Assurance* (kepercayaan)

No.	Item	Skor				Total
		1	2	3	4	
1	Soal 7	2	1	25	23	51
		3,9%	2%	49%	45,1%	100%
2	Soal 8	0	5	19	27	51
		0%	9,8%	37,3%	52,9	100%
3	Soal 9	2	2	24	23	51
		3,9%	3,9%	47,1%	45,1%	100%

Sumber : Lampiran

Item no.7 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 94,2% artinya bahwa Pelayanan Perawat membuat keluhan anda makin berkurang.

**Item no.8** : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 90,2% artinya bahwa pelayanan perawatan pasien gaduh gelisah sudah memenuhi standar pelayanan perawatan di IGD.

Item no.9 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 92,2% artinya bahwa perawat di IGD ini sudah professional.

### Lampiran 2.3

Distribusi Frekuensi pada Variabel  
Variabel Kepuasan Keluarga Pasien  
Dimensi *Empathy* (Empati)

No.	Item	Skor				Total
		1	2	3	4	
1	Soal 10	2	0	25	24	51
		3,9%	0%	49%	47,1%	100%
2	Soal 11	1	0	24	26	51
		2%	0%	47,1%	51%	100%
3	Soal 12	2	3	20	26	51
		3,9%	5,9%	39,2%	51%	100%
4	Soal 3	1	4	19	27	51
		2%	7,8%	37,3%	52,9%	100%
5	Soal 14	0	2	18	31	51
		0%	3,9%	35,3	60,8	100%

Sumber : Lampiran

Item no.10 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 96,1% artinya bahwa perawat membantu keinginan pasien saat pasien dirawat di IGD semisal membantu pasien saat BAK (buang air kecil).

Item no.11 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 98% artinya bahwa perawat memiliki rasa perhatian yang tinggi kepada pasien.

Item no.12 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 90,2% artinya bahwa perawat membantu keinginan pasien saat pasien dirawat di IGD semisal saat pasien di restraint perawat membantu pasien untuk minum.

Item no.13 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 90,2% artinya bahwa perawat IGD melaksanakan tugas-tugasnya dengan kepedulian yang baik.

Item no.14 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 100% artinya bahwa Perawat di IGD merawat pasien dengan sabar.

#### Lampiran 2.4

Distribusi Frekuensi pada Variabel

Variabel Kepuasan Keluarga Pasien

Dimensi *Tangibels* (Kenyataan)

No.	Item	Skor				Total
		1	2	3	4	
1	Soal 15	1	0	17	33	51
		2%	0%	33,3%	64,7	100%
2	Soal 16	0	5	11	35	51
		0%	9,8%	21,6%	68,6%	100%
3	Soal 17	0	2	15	34	51
		0%	3,9%	29,4%	66,7%	100%

Sumber : Lampiran

Item no.15 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 96,1% artinya bahwa prosedur tindakan medis sudah dijelaskan dengan jelas oleh perawat di IGD.

**Item no.16** : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 90,2% artinya bahwa Prosedur Pelayanan bagi pasien di IGD sudah diterapkan dengan baik.

Item no.17 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 96,1% artinya bahwa perawat menjaga agar kondisi peralatan yang digunakan di IGD selalu bersih.

#### Lampiran 2.5

Distribusi Frekuensi pada Variabel

Variabel Kepuasan Keluarga Pasien

Dimensi Responsiveness (tanggung jawab)

No.	Item	Skor				Total
		1	2	3	4	
1	Soal 18	0	1	14	36	51
		0%	2%	27,5%	70,6%	100%
2	Soal 19	0	1	21	29	51
		0%	2%	41,2%	56,9%	100%
3	Soal 20	0	0	24	27	51

No.	Item	Skor				Total
		1	2	3	4	
		0%	0%	47,1%	52,9%	100%

Sumber : Lampiran 4

**Item no.18** : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 98% artinya bahwa begitu pasien sampai di IGD , Perawat segera menangani pasien.

Item no.19 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 98% artinya bahwa Perawat membantu dalam memberikan obat kepada pasien.

Item no.20 : Sebagian besar jawaban pasien sebagai responden memilih skor 3 dan 4 sebanyak 100% artinya bahwa perawat membantu anda untuk menenangkan keluarga anda yang dengan kondisi gaduh gelisah.

## Lampiran 3

### Distribusi Data Umum

#### 1. Usia Responden Keluarga Pasien

Jumlah kelas (Rumus Sturgess)

$$M = 1 + 3,3 \log N$$

M = Jumlah Kelas

N = Jumlah Data (Sample)

Interval Kelas : R/M

Keterangan : R = Selisih umur Maksimum dan Minimum

M = Jumlah Kelas

Diketahui :

N : 51

Rmax : 60

Rmin : 17

$$R = 60 - 17$$

$$= 43$$

$$= 1 + 3,3 \log 43$$

$$= 1 + 3,3 (1,71)$$

$$= 1 + 5,643$$

$$= 6,643 \sim 7 \text{ (Jumlah Kelas)}$$

**Interval kelas** = R/M

$$= 43 / 7$$

$$= 6,1 \sim 6$$

Output SPSS Kategori Usia Keluarga Pasien setelah diolah

**Interval kelas usia responden keluarga pasien**

**Usia Responden Keluarga Pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 23	11	21.6	21.6	21.6
24 - 30	8	15.7	15.7	37.3
31 - 37	12	23.5	23.5	60.8
38 - 44	8	15.7	15.7	76.5
45 - 51	7	13.7	13.7	90.2
52 - 58	3	5.9	5.9	96.1
59 - 65	2	3.9	3.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

No.	Rentang Usia	Frekwensi	Persen
1	17 – 23	11	21,6%
2	24 – 30	8	15,7%
3	31 – 37	12	23,5%
4	38 – 44	8	15,7%
5	45 – 51	7	13,7%
6	52 – 58	3	5,9%
7	59 – 65	2	3,9%

## 2. Jenis Kelamin

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Laki-laki	27	52.9	52.9	52.9
(2) Perempuan	24	47.1	47.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

## 3. Pendidikan Keluarga Pasien

**Pendidikan Keluarga Pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) SMP	2	3.9	3.9	3.9
(3) SMA	38	74.5	74.5	78.4
(4) S1	11	21.6	21.6	100.0
Total	51	100.0	100.0	

#### 4. Pekerjaan Keluarga Pasien

**Pekerjaan Keluarga Pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Pegawai PNS	3	5.9	5.9	5.9
(2) Pegawai Swasta	29	56.9	56.9	62.7
(3) Wiraswasta	6	11.8	11.8	74.5
(4) Pelajar	3	5.9	5.9	80.4
(5) Pegawai Pensiun	2	3.9	3.9	84.3
(6) Tidak Bekerja	8	15.7	15.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

Lampiran 4

Distribusi Frekwensi

**Variabel Respon Time (X)**

**Respon Time**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Lambat	22	43.1	43.1	43.1
(2) Cepat	29	56.9	56.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

**Soal\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (3) Puas	17	33.3	33.3	33.3
(4) Sangat Puas	34	66.7	66.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) Tidak Puas	3	5.9	5.9	5.9
(3) Puas	16	31.4	31.4	37.3
(4) Sangat Puas	32	62.7	62.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
(3) Puas	22	43.1	43.1	45.1
(4) Sangat Puas	28	54.9	54.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) Tidak Puas	4	7.8	7.8	7.8
(3) Puas	18	35.3	35.3	43.1
(4) Sangat Puas	29	56.9	56.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Sangat Tidak Puas	2	3.9	3.9	3.9
(2) Tidak Puas	1	2.0	2.0	5.9
(3) Puas	19	37.3	37.3	43.1
(4) Sangat Puas	29	56.9	56.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Sangat Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
(2) Tidak Puas	2	3.9	3.9	5.9
(3) Puas	19	37.3	37.3	43.1
(4) Sangat Puas	29	56.9	56.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Sangat Tidak Puas	2	3.9	3.9	3.9
(2) Tidak Puas	1	2.0	2.0	5.9
(3) Puas	25	49.0	49.0	54.9
(4) Sangat Puas	23	45.1	45.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) Tidak Puas	5	9.8	9.8	9.8
(3) Puas	19	37.3	37.3	47.1
(4) Sangat Puas	27	52.9	52.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Sangat Tidak Puas	2	3.9	3.9	3.9
(2) Tidak Puas	2	3.9	3.9	7.8
(3) Puas	24	47.1	47.1	54.9
(4) Sangat Puas	23	45.1	45.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Sangat Tidak Puas	2	3.9	3.9	3.9
(3) Puas	25	49.0	49.0	52.9
(4) Sangat Puas	24	47.1	47.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Sangat Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
(3) Puas	24	47.1	47.1	49.0
(4) Sangat Puas	26	51.0	51.0	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Sangat Tidak Puas	2	3.9	3.9	3.9
(2) Tidak Puas	3	5.9	5.9	9.8
(3) Puas	20	39.2	39.2	49.0
(4) Sangat Puas	26	51.0	51.0	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Sangat Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
(2) Tidak Puas	4	7.8	7.8	9.8
(3) Puas	19	37.3	37.3	47.1
(4) Sangat Puas	27	52.9	52.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) Tidak Puas	2	3.9	3.9	3.9
(3) Puas	18	35.3	35.3	39.2
(4) Sangat Puas	31	60.8	60.8	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Sangat Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
(3) Puas	17	33.3	33.3	35.3
(4) Sangat Puas	33	64.7	64.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) Tidak Puas	5	9.8	9.8	9.8
(3) Puas	11	21.6	21.6	31.4
(4) Sangat Puas	35	68.6	68.6	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) Tidak Puas	2	3.9	3.9	3.9
(3) Puas	15	29.4	29.4	33.3
(4) Sangat Puas	34	66.7	66.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_18**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
(3) Puas	14	27.5	27.5	29.4
(4) Sangat Puas	36	70.6	70.6	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_19**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (2) Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
(3) Puas	21	41.2	41.2	43.1
(4) Sangat Puas	29	56.9	56.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

**Soal\_20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	(3) Puas	24	47.1	47.1	47.1
	(4) Sangat Puas	27	52.9	52.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

**Distribusi Frekwensi Varibel Kepuasan Keluarga Pasien**

**Tabel 4.2.2**

**Distribusi Frekuensi pada Variabel**

**Variabel Kualitas Produk (X2)**

No.	Item	Skor				Total
		1	2	3	4	
1	Soal 1	0	0	17	34	51
		0%	0%	33,3%	66,7%	100%
2	Soal 2	0	3	16	32	51
		0%	5,9	31,4	62,7%	100%
3	Soal 3	0	1	22	28	51
		0%	2%	43,1%	54,9%	100%
4	Soal 4	0	4	18	29	51
		0%	7,8%	35,3%	56,9%	100%
5	Soal 5	2	1	19	29	51
		3,9%	2%	37,3%	56,9%	100%
6	Soal 6	1	2	19	29	51

No.	Item	Skor				Total
		1	2	3	4	
		2%	3,9%	37,3%	56,9%	100%
7	Soal 7	2	1	25	23	51
		3,9%	2%	49%	45,1%	100%
8	Soal 8	0	5	19	27	51
		0%	9,8%	37,3%	52,9	100%
9	Soal 9	2	2	24	23	51
		3,9%	3,9%	47,1%	45,1%	100%
10	Soal 10	2	0	25	24	51
		3,9%	0%	49%	47,1%	100%
11	Soal 11	1	0	24	26	51
		2%	0%	47,1%	51%	100%
12	Soal 12	2	3	20	26	51
		3,9%	5,9%	39,2%	51%	100%
13	Soal 13	1	4	19	27	51
		2%	7,8%	37,3%	52,9%	100%
14	Soal 14	0	2	18	31	51
		0%	3,9%	35,3	60,8	100%
15	Soal 15	1	0	17	33	51
		2%	0%	33,3%	64,7	100%
16	Soal 16	0	5	11	35	51
		0%	9,8%	21,6%	68,6%	100%
17	Soal 17	0	2	15	34	51

No.	Item	Skor				Total
		1	2	3	4	
		0%	3,9%	29,4%	66,7%	100%
18	Soal 18	0	1	14	36	51
		0%	2%	27,5%	70,6%	100%
19	Soal 19	0	1	21	29	51
		0%	2%	41,2%	56,9%	100%
20	Soal 20	0	0	24	27	51
		0%	0%	47,1%	52,9%	100%

Lampiran 4

### Karakteristik Responden

#### Usia Responden Pasien

#### Usia Responden Keluarga Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 23	11	21.6	21.6	21.6
24 - 30	8	15.7	15.7	37.3
31 - 37	12	23.5	23.5	60.8
38 - 44	8	15.7	15.7	76.5
45 - 51	7	13.7	13.7	90.2
52 - 58	3	5.9	5.9	96.1
59 - 65	2	3.9	3.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Laki-laki	27	52.9	52.9	52.9
(2) Perempuan	24	47.1	47.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

### Pekerjaan Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid (1) Pegawai PNS	3	5.9	5.9	5.9
(2) Pegawai Swasta	29	56.9	56.9	62.7
(3) Wiraswasta	6	11.8	11.8	74.5
(4) Pelajar	3	5.9	5.9	80.4
(5) Pegawai Pensiun	2	3.9	3.9	84.3
(6) Tidak Bekerja	8	15.7	15.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

## Lampiran 5

### Reabilitas Variabel Kepuasan Pasien

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	20

**Dikataka Realibel, jika:**

Cronbach's Alpha > 0.6

Lampiran 6

**Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Dengan Jenis Kelamin**

**Frekwensi Kepuasan Keluarga Pasien ^ Jenis Kelamin Crosstabulation**

Count

		Jenis Kelamin		Total
		(1) Laki-laki	(2) Perempuan	
Frekwensi Kepuasan Keluarga Pasien	(2) Tidak Puas	2	0	2
	(3) Puas	4	3	7
	(4) Sangat Puas	21	21	42
Total		27	24	51

Tingkat Kepuasan Pasien dengan jenis kelamin		Jenis Kelamin				Total	
		(1) Laki-laki		(2) Perempuan		Jmlh	%
		Jmlh	%	Jmlh	%		
Kepuasan Keluarga Pasien	(1) Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%	0	0%
	(2) Tidak Puas	2	3,9%	0	0%	2	3,9%
	(3) Puas	4	6,8%	3	5,9%	7	13,7%
	(4) Sangat Puas	21	41,2%	21	41,2%	42	82,3%
Total		27	53%	24	47%	51	100%

**Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Dengan Pendidikan Keluarga Pasien**

**Frekwensi Kepuasan Keluarga Pasien ^ Pendidikan Keluarga Pasien Crosstabulation**

Count

		Pendidikan Keluarga Pasien			Total
		(2) SMP	(3) SMA	(4) S1	
Frekwensi Kepuasan Keluarga Pasien	(2) Tidak Puas	0	1	1	2
	(3) Puas	0	7	0	7
	(4) Sangat Puas	2	30	10	42
Total		2	38	11	51

Tingkat Kepuasan Pasien dengan Tingkat Pendidikan		Tingkat Pendidikan						Total	
		(2) SMP		(2) SMA		(3) S1			
		Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
Kepuasan Keluarga Pasien	(1) Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0
	(2) Tidak Puas	0	0	1	1,9	1	1,9	2	3,9
	(3) Puas	0	0	7	13,7	0	0	7	13,7
	(4) Sangat Puas	2	3,9	30	58,8	10	19,6	42	82,3
Total		2	3,9	38	74,5	11	21,5	51	100

### Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Dengan Pekerjaan Keluarga Pasien

Frekwensi Kepuasan Keluarga Pasien \* Pekerjaan Keluarga Pasien Crosstabulation

Count		Pekerjaan Keluarga Pasien						Total
		(1) Pegawai PNS	(2) Pegawai Swasta	(3) Wiraswasta	(4) Pelajar	(5) Pegawai Pensiun	(6) Tidak Bekerja	
Frekwensi Kepuasan Keluarga Pasien	(2) Tidak Puas	0	1	0	0	0	1	2
	(3) Puas	0	6	1	0	0	0	7
	(4) Sangat Puas	3	22	5	3	2	7	42
Total		3	29	6	3	2	8	51

Tingkat Kepuasan Pasien dengan pekerjaan keluarga pasien		Pekerjaan						Total	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Jmlh	%
Kepuasan Keluarga Pasien	(1) Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0
	(2) Tidak Puas	0	1	0	0	0	1	2	3,9
	(3) Puas	0	6	1	0	0	0	7	13,7
	(4) Sangat Puas	3	22	5	3	2	7	42	82,3
Total		3	29	6	3	2	8	51	100

- (1) Pegawai PNS      (2) Pegawai Swasta      (3) Wiraswasta      (4) Pelajar/Mahasiswa  
 (5) Pegawai Pensiun      (6) Tidak Bekerja

**Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Dengan Usia Keluarga Pasien**

**Usia Responden Keluarga Pasien ^ Frekwensi Kepuasan Keluarga Pasien Crosstabulation**

Count

		Frekwensi Kepuasan Keluarga Pasien			Total
		(2) Tidak Puas	(3) Puas	(4) Sangat Puas	
Usia Responden Keluarga Pasien	17 - 23	1	0	10	11
	24 - 30	0	2	6	8
	31 - 37	1	1	10	12
	38 - 44	0	0	8	8
	45 - 51	0	3	4	7
	52 - 58	0	1	2	3
	59 - 65	0	0	2	2
Total		2	7	42	51

**Tingkat Kepuasan Dengan Usia Keluarga Pasien**

Tingkat Kepuasan Pasien dengan usia keluarga pasien		Usia							Jmlh	%
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)		
Kepuasan Keluarga Pasien	(1) Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(2) Tidak Puas	1	0	1	0	0	0	0	2	3,9
	(3) Puas	0	2	1	0	3	1	0	7	13,7
	(4) Sangat Puas	10	6	10	8	4	2	2	42	82,3
Total		11	8	12	8	7	3	2	51	100
(1) 17-23		(2) 24-30		(3) 31-37			(4) 38-44			
(5) 52-58		(6) 59-65								

**Tabulasi Silang Penilaian Respon Time Perawat Dengan Jenis Kelamin Keluarga Pasien**

**Jenis Kelamin \* Respon Time Perawat Crosstabulation**

Count

		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Jenis Kelamin	(1) Laki-laki	13	14	27
	(2) Perempuan	9	15	24
Total		22	29	51

Penilaian Respon Time Perawat dengan Jenis Kelamin		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Jenis Kelamin	(1) Laki-laki	13	14	27
	(2) Perempuan	9	15	34
Total		22	29	51

**Tabulasi Silang Penilaian Respon Time Perawat Dengan Pendidikan Keluarga Pasien**

**Pendidikan Keluarga Pasien \* Respon Time Perawat Crosstabulation**

Count

		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Pendidikan Keluarga Pasien	(2) SMP	2	0	2
	(3) SMA	17	21	38
	(4) S1	3	8	11
Total		22	29	51

Penilaian Respon Time Perawat dengan Pendidikan Keluarga Pasien		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Pendidikan Keluarga Pasien	(2) SMP	2	0	2
	(3) SMA	17	21	38
	(4) S1	3	8	11
Total		22	29	51

**Tabulasi Silang Penilaian Respon Time Perawat Dengan Pekerjaan Keluarga Pasien**

**Pekerjaan Keluarga Pasien \* Respon Time Perawat Crosstabulation**

Count

		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Pekerjaan Keluarga Pasien	(1) Pegawai PNS	0	3	3
	(2) Pegawai Swasta	14	15	29
	(3) Wiraswasta	4	2	6
	(4) Pelajar	1	2	3
	(5) Pegawai Pensiun	1	1	2
	(6) Tidak Bekerja	2	6	8
Total		22	29	51

Penilaian Respon Time Perawat dengan Pekerjaan Keluarga Pasien		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Pekerjaan Keluarga Pasien	(1) Pegawai PNS	0	3	3
	(2) Pegawai Swasta	14	15	29
	(3) Wiraswasta	4	2	6
	(4) Pelajar/Mahasiswa	1	2	3
	(5) Pegawai Pensiun	1	1	2
	(6) Tidak Bekerja	2	6	8
Total		22	29	51

**Tabulasi Silang Penilaian Respon Time Perawat Dengan Usia Keluarga Pasien**

**Usia Responden Keluarga Pasien \* Respon Time Perawat  
Crosstabulation**

Count

		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Usia Responden Keluarga Pasien	17 - 23	4	7	11
	24 - 30	5	3	8
	31 - 37	5	7	12
	38 - 44	1	7	8
	45 - 51	3	4	7
	52 - 58	3	0	3
	59 - 65	1	1	2
	Total	22	29	51

**Penilaian Respon Time Perawat Dengan Usia Keluarga Pasien**

Penilaian Respon Time Perawat dengan usia Keluarga Pasien		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Usia Keluarga Pasien	(1) 17-23	4	7	11
	(2) 24-30	5	3	8
	(3) 31-37	5	7	12
	(4) 38-44	1	7	8
	(5) 45-51	3	4	7
	(6) 52-58	3	0	3
	(7) 59-65	1	1	2
Total		22	29	51