



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PENGUNAAN ALAT TERAPI PANAS
MICROWAVE DIATHERMY DAN INFRARED
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MASOHI**

SKRIPSI

Disajikan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar S.Tr.T
(Sarjana Terapan Teknik)

NADIYAH ASMAROYANI SALONG

NIM. 1083231065

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TEKNIK ELEKTROMEDIK
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MOHAMMAD HUSNI THAMRIN
JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadiyah Asmaroyani Salong

NIM : 1083231065

Program Studi : D-IV Teknik Elektromedis

Jenis Karya : Skripsi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN ALAT TERAPI PANAS MICROWAVE DIATHERMY DAN INFRARED DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MASOHI** merupakan hasil karya penulis sendiri dan sumber yang dikutip dan dirujuk dinyatakan benar. Apabilah suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang ada. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 25 Januari 2025



Nadiyah Asmaroyani Salong
NIM: 1083231065

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Universitas Mohammad Husni Thamrin penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadiyah Asmaroyani Salong

NIM 1083231065

Program Studi : D-IV Teknik Elektromedis

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mohammad Husni Thamrin Hak Bebas Royalti Non Eksklusif atas skripsi penulis yang berjudul **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN ALAT TERAPI PANAS *MICROWAVE DIATHERMY* DAN *INFRARED* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MASOHI** dengan mencantumkan nama penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar benarnya.

Jakarta, 25 Januari 2025



Nadiyah Asmaroyani Salong
NIM : 1083231065

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk di pertahankan di hadapan tim penguji skripsi Program Studi D IV Teknik Elektromedis Fakultas Kesehatan Husni Thamrin.

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN ALAT TERAPI PANAS *MICROWAVE DIATHERMY* DAN *INFRARED* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MASOHI

Jakarta, 25 Januari 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Arierta Pujitresnani, S.Si., M.Si
NIDN : 0315069002

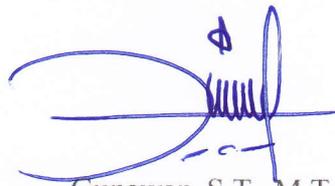
Pembimbing II



Muhtar, S.T., M.T
NIDN : 0325128702

Mengetahui

Ketua Program Studi D-IV Teknik Elektromedis
Fakultas Kesehatan Universitas Mohammad Husni Thamrin



Gunawan, S.T., M.T
NIDN : 0314048208

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nadiyah Asmaroyani Salong
NIM : 1083231065
Program Studi : D-IV Teknik Elektromedik
Fakultas : Fakultas Kesehatan Universitas Mohammad Husni
Thamrin
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Alat
Terapi Panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah
Sakit Umum Daerah Masohi

Skripsi ini telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan telah diterima sebagai bagian dari syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Teknik (S.Tr.T) pada Program Studi D-IV Teknik Elektromedik Fakultas Kesehatan Universitas Mohammad Husni Thamrin.

Ditetapkan di : Jakarta, 25 Januari 2025

TIM PENGUJI :

Penguji I


(Ir. Mulyatno, S.Kom., MM)

Penguji II

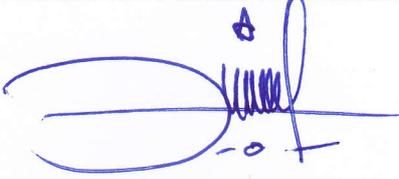

(Muhtar, S.T., M.T)

Penguji III


(Arierta Pujitresnani, S.Si., M.Si)

Mengetahui

Ketua Program Studi D-IV Teknik Elektromedis
Fakultas Kesehatan Universitas Mohammad Husni Thamrin



Gunawan, S.T., M.T
NIDN : 0314048208

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh setiap Mahasiswa Universitas Mohammad Husni Thamrin dalam menyelesaikan pendidikannya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang memberikan kekuatan, kesehatan dan kesempatan
2. Suami penulis (Rizky Zainuddin Samuel) serta keluarga besar penulis yang telah memotivasi, mendoakan, dan mendukung penulis
3. Dr. Daeng Mohammad Faqih. S.H, MH selaku rektor Universitas Mohammad Husni Thamrin
4. Siti Jumhati, S.ST, S.KM, M.Kes selaku Wakil Rektor I Universitas Mohammad Husni Thamrin
5. Dr. Dra Susiana Dewi Ratih, M.M selaku Wakil Rektor II Universitas Mohammad Husni Thamrin
6. Gunawan, S.T, M.T selaku Kepala Program Studi D-IV Teknik elektromedik Universitas Mohammad Husni Thamrin
7. Arierta Pujitresnani, S.Si.,M.Si dan Muhtar, S.T., M.T Selaku Pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan ilmu, serta masukan kepada penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik
8. Dosen dan staff program Studi Teknik Elektromedik Universitas Mohammad Husni Thamrin yang telah memberikan banyak ilmu dan kesempatan untuk belajar kepada penulis
9. Teman-teman seperjuangan D-IV Teknik Elektromedik Universitas Mohammad Husni Thamrin Angkatan 2023, yang sudah 2 tahun saling mendukung, memotivasi dan saling membantu penulis dalam menyelesaikan kegiatan penyusunan Skripsi ini

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Skirpsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk memberikan penulis semangat menjadi yang lebih baik lagi.

Jakarta, 25 Januari 2025

Penulis

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Masohi sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan utama di wilayahnya, telah terdapat teknologi terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk memberikan alternatif pengobatan yang efektif dan nyaman bagi pelanggan, terutama mereka yang mengalami kondisi nyeri kronis atau memerlukan rehabilitasi fisik, yang Dimana pelayanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penggunaan terapi panas seperti *Microwave diathermy*(MWD) dan *Infrared* (IR) di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi telah berjalan namun masih ada tantangan dan masalah yang mungkin dihadapi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap penggunaan alat MWD dan IR di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi. Metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi aspek yang memengaruhi kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap alat MWD dan IR masing-masing adalah 65,79% dan 65,39%, yang menunjukkan kategori puas. Efektivitas, kenyamanan, dan interaksi dengan tenaga medis ditemukan sebagai aspek utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan persentase berkisar antara 36% hingga 72%. data pengguna atau user adalah $0,633 > 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Tingkat kepuasan pengguna alat terapi MWD dan pengguna alat terapi IR. Untuk meningkatkan kualitas layanan terapi panas, rekomendasi mencakup perlunya peralatan terapi tambahan dan kepatuhan terhadap parameter tertentu. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terapi panas di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi.

Kata kunci ; *Microwave diathermy*, *Infrared*, Kepuasan Pelanggan, Efektivitas, Deskriptif Kuantitatif

ABSTRACT

Massohi Regional General Hospital, one of the leading medical institutions in the region, is improving the quality of medical care by utilizing microwave diathermy and infrared thermotherapy technologies. The use of this technology aims to provide an effective and comfortable alternative treatment, especially for those suffering from chronic pain and those in need of physical rehabilitation, and the services offered aim to achieve customer satisfaction in complete personalized health services. The use of heat therapy such as microwave diathermy (MWD) and infrared (IR) in Masohi Regional General Hospital is ongoing but challenges and problems may still be encountered. This study aims to determine customer satisfaction with the use of MWD and IR devices in Masohi Regional General Hospital. The quantitative description method with a survey approach is used to evaluate the level of customer satisfaction and identify aspects that affect satisfaction. The results show that the overall level of customer satisfaction with MWD and IR devices is 65.79 % and 65.39 %, respectively, indicating a satisfactory category. Efficiency, comfort, and interactions with medical staff have been proved to be the main aspects that affect customer satisfaction, and the percentage is 36 % to 72 %. The user data is $0.633 > 0.05$, and you can conclude that there is no significant difference between users in the MWD therapy device and the user of the IR therapy device. To improve the quality of thermotherapy services, recommendations include the need for additional therapeutic equipment and adherence to certain parameters. These findings provide valuable information to health care providers to improve customer satisfaction and the quality of thermotherapy services at Masohi Regional General Hospital.

Keywords; Microwave diatherm, Infrared, Patient Satisfaction, Effectiveness, Quantitative Description

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
BAB II TINJAUAN TEORITIS	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Terapi Panas MWD dan IR.....	4
2.1.2 Manfaat Terapi Panas.....	4
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	4
2.1.4 Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Terapi Panas.....	6
2.1.5 Alat dan Teknik Pengumpulan Data	6
BAB III METODE PENELITIAN	9
3.1 Desain Penelitian	9
3.2 Alur Penelitian	9
3.3 Populasi dan Sampel	10
3.4 Instrumen Penelitian	10
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	10
3.6 Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	13

4.1 Hasil Penelitian	13
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	13
4.1.2 Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	14
4.1.3 Karakteristik Responden.....	14
4.1.4 Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
4.2 Pengolahan Data	25
4.2.1 Uji Validitas Data	25
4.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	27
4.2.3 Uji T-Test Data	28
4.3 Pembahasan.....	29
4.3.1 Uji Validitas Data	29
4.3.2 Uji Reliabilitas Data.....	29
4.3.3 Uji T-Test Data	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	30
5.1 Kesimpulan	30
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alat Terapi <i>Microwave Diathermy</i> (MWD).....	4
Gambar 2.2 Alat Terapi <i>Infrared</i> (IR).....	5
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	15
Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin Responden Pengguna	15
Gambar 4.3 Grafik Usia Responden	16
Gambar 4.4 Grafik Usia Responden Pengguna.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Keterangan Penilaian Kuesioner dan Skala	
Penilaian Kuesioner (Skala Likert).....	11
Tabel 4.1 Kriteria Responden Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 4.2 Kriteria Responden Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 4.3 Kriteria Responden Pasien Berdasarkan Usia.....	16
Tabel 4.4 Kriteria Responden Pengguna Berdasarkan Usia	17
Tabel 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Terapi	18
Tabel 4.6 Kriteria Responden Durasi Terapi yang diterima	18
Tabel 4.7 Aspek Efektivitas Terapi.....	19
Tabel 4.8 Aspek Kenyamanan Terapi.....	20
Tabel 4.9 Aspek Interaksi dengan tenaga medis.....	22
Tabel 4.10 Aspek Kepuasan Pengguna.....	23
Tabel 4.11 Uji Validitas Data Pasien	25
Tabel 4.12 Uji Validitas Data Pengguna.....	26
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Data Pasien	27
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Data Pengguna	28
Tabel 4.15 Uji T-Test Data Pasien.....	28
Tabel 4.16 Uji T-Test Data Pengguna.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkan hidup produktif (UU No 17 thn 2023)¹².

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat dan/atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan atau masyarakat (UU No 17 thn 2023)¹².

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No 3 thn 2020)¹³. Rumah Sakit Umum Daerah Masohi sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan utama di wilayahnya, telah terdapat teknologi terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk memberikan alternatif pengobatan yang efektif dan nyaman bagi pelanggan, terutama mereka yang mengalami kondisi nyeri kronis atau memerlukan rehabilitasi fisik, yang Dimana pelayanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan penggunaan alat-alat terapi tersebut. Meskipun penggunaan terapi panas seperti *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi telah berjalan, masih ada tantangan dan masalah yang mungkin dihadapi. Beberapa pelanggan mungkin merasa kurang nyaman atau kurang puas dengan prosedur terapi. Oleh karena itu, untuk melakukan analisis yang mendalam terhadap kepuasan pelanggan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan Dalam layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas maka saya

tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Alat Terapi Panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan alat terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi?
2. Aspek apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan alat terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi?
3. Bagaimana perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pelanggan antara penggunaan alat terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan terapi panas menggunakan alat *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi.
2. Sebagai bahan evaluasi efektifitas penggunaan alat terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi rumah sakit hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Masohi untuk meningkatkan kualitas layanan terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* serta penambahan atau pembaruan alat apabila diperlukan.
2. Bagi penulis hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam, baik mengenai aspek terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* maupun kepuasan pelanggan dalam layanan kesehatan.
3. Bagi akademik penelitian ini akan menambah referensi dalam literatur ilmiah mengenai kepuasan pelanggan terhadap terapi panas, khususnya dalam konteks rumah sakit daerah.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan penulis, maka penulis membuat dan membatasi permasalahan pada :

1. Populasi dan sampel merupakan pelanggan yang telah menerima terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi selama periode penelitian.
2. Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode survei dengan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
3. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 50 responden, terdiri dari 25 responden yang menerima terapi *Microwave Diathermy* dan 25 responden yang menerima terapi *Infrared* serta 8 responden yang merupakan pengguna alat (fisioterapi) yang terdiri dari 4 responden pengguna alat MWD dan 4 responden pengguna alat IR.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Terapi Panas MWD dan IR

Terapi panas merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam fisioterapi untuk mengurangi nyeri, meningkatkan sirkulasi darah, dan mempercepat proses penyembuhan. Terdapat dua jenis terapi panas yang umum digunakan, yaitu *Microwave Diathermy* (MWD) dan *Infrared* (IR).

a. *Microwave Diathermy* (MWD) adalah suatu alat terapi yang memancarkan gelombang mikro (*Microwave*), yang berfungsi untuk memanaskan jaringan di dalam kulit. *Microwave Diathermy* juga merupakan suatu alat fisioterapi dengan menggunakan stessor fisis berupa elektromagnetik^[1]. Frekuensi dari MWD adalah 915 MHz dan 2465 MHz. Penetrasi dari alat MWD kurang lebih 3 cm atau bahwa alat ini hanya bekerja pada kulit, subcutis & otot. Sehingga sangat efektif untuk terapi dengan permasalahan pada jaringan lunak. Pada alat MWD terdapat tiga bagian utama yaitu oscillator, amplifier, dan elektroda. Yang pertama oscillator menghasilkan frekuensi tinggi dan dimana timer berguna untuk membatasi waktu pemakaian. Amplifier menguatkan arus, lalu outputnya diukur kemudian dihasilkan pada display atau parameter. Dan yang terakhir elektroda mengalirkan energi yang dari amplifier ke pasien selama proses terapi^[12]. Prinsip kerja MWD adalah ketika tombol on di tekan tegangan PLN masuk ke dalam rangkaian power supply. Power suplai merubah tegangan AC menjadi DC lalu tegangan masuk ke dalam blok blok rangkaian. Sebelum melakukan therapy alat ini harus di atur frekuensi nya arusnya dan bentuk pulsa yang di gunakan dengan cara menekan tombol select atau memutar switch rotary, setelah selesai dengan menekan tombol start alat akan bekerja. Arus listrik akan di alirkan melalui elektroda , ketika waktu habis maka timer akan memutus tegangan pada osilator dan buzzer akan berbunyi

menandakan bahwa proses terapi telah selesai^[2]



Gambar 2.1 Alat Terapi *Microwave Diathermy* (MWD)

Sumber: <https://www.manualslib.com/products/Zimmer-Micro-5-11000475.html>. Diunduh 4 Januari 2025

b. *Infrared* (IR) adalah terapi yang menggunakan gelombang elektromagnetik berupa sinar Infra Merah. Terapi *Infrared* akan memberikan pemanasan superfisial pada daerah kulit yang diterapi sehingga menimbulkan beberapa efek fisiologis, mengurangi nyeri dan meningkatkan aliran darah sehingga oksigen meningkat, serta membantu mempercepat proses penyembuhan^[3]. Terapi sinar *Infrared* adalah salah satu jenis terapi dalam bidang ilmu kedokteran fisik dan rehabilitasi yang menggunakan gelombang elektromagnetik *Infrared* dengan karakteristik gelombang berada di antara spektrum gelombang cahaya yang dapat dilihat (luminous). Tujuan terapi sinar *Infrared* adalah untuk pemanasan struktur musculoskeletal. Sinar infra merah (infrared/IR) adalah jenis radiasi elektromagnetik dengan panjang gelombang antara 780 nm sampai dengan 1000 μm . Infra merah dibagi menjadi beberapa jenis: Near *Infrared* (0,78 μm -3 μm), Mid- *Infrared* (3 μm -50 μm), dan Far-*Infrared* (50 μm -1000 μm) sesuai dengan definisi dalam standar ISO 20473:2007. Secara umum far-*Infrared* (FIR) banyak diimplementasikan pada alat kesehatan. *Infrared* yang dipancarkan memberikan efek panas pada tubuh terutama pada permukaan kulit yang terpapar secara langsung^[9]. Efek terapi *Infrared* diantaranya menghilangkan rasa sakit, meningkatkan sirkulasi darah, mengurangi spasmen otot, dan

meningkatkan efek viskoelatik jaringan kolagen. Terapi *Infrared* dapat dilakukan lebih dari satu kali tergantung dari tujuan terapi serta respon penderita dan Analisa dokter atau terapis yang memeriksa.^[4]



Gambar 2.2 Alat Terapi *Infrared* (IR)

Sumber: <https://www.galerimedika.com/alat-terapi/lampu-infra-merah-dan-penghangat/lampu-infrared-beurer-il35>. Diunduh 4 Januari 2025

2.1.2 Manfaat Terapi Panas

- a. Manfaat *Micro Wave Diathermy* (MWD) yaitu;
 1. Meningkatkan peredaran darah.
 2. Mengurangi nyeri
 3. Perbaiki sistem metabolisme
 4. Menurunkan spasme otot.⁽¹⁴⁾
- b. *Infrared* (IR) memberikan efek thermal superficial pada kulit yang diterapi sehingga menimbulkan efek fisiologis yang diperlukan untuk proses penyembuhan. Efek-efek fisiologis tersebut berupa mengaktifkan reseptor thermal superficial di kulit yang akan merubah transmisi saraf sensoris dalam menghantarkan nyeri, sehingga nyeri yang dirasakan akan berkurang. Efek biologis lainnya menyebabkan pembuluh darah (vasodilatasi) dan meningkatkan aliran darah pada daerah yang disinari, meningkatkan enzim-enzim tertentu yang digunakan untuk metabolisme jaringan dan membuang sisa-sisa metabolisme yang tidak terpakai sehingga akan membantu proses penyembuhan jaringan.⁽¹⁵⁾

2.1.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja suatu produk yang dipertimbangkan dengan hasil yang diharapkan. Ketika kinerja tidak sesuai harapan, pelanggan menjadi tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas atau bahagia^[6].

Kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja. Kepuasan pelanggan selalu bertumpu pada upaya menghilangkan atau mengurangi kesenjangan antara harapan dan kinerja. Kepuasan merupakan suatu emosi akibat evaluasi terhadap apa yang dirasakan sehubungan dengan kebutuhan pelanggan dan kebutuhan terhadap produk atau jasa^[5].

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan Kesehatan. Kepuasan pelanggan mencakup berbagai aspek, seperti:

- a. Kualitas Interaksi dengan Tenaga Medis: Pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka merasa dihargai dan diperlakukan dengan hormat oleh tenaga medis.
- b. Efektivitas Pengobatan: Persepsi pelanggan terhadap efektivitas pengobatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.
- c. Kenyamanan Fasilitas: Lingkungan yang nyaman dan fasilitas yang memadai juga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

2.1.4 Studi Tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Terapi Panas

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan terapi panas. Menemukan bahwa pelanggan yang menerima terapi IR melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi terkait pengurangan nyeri dan kenyamanan selama terapi. Juga menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan terapi MWD karena efektifitasnya dalam mengurangi nyeri otot dan sendi.^[6]

2.1.5 Alat dan Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan sekumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dan baku sehingga pertanyaan yang sama dapat

diajukan kepada responden. Jenis pertanyaan kuesioner dapat dibedakan menjadi pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka memungkinkan responden memberikan jawaban yang mereka inginkan dengan kata apa pun yang mereka suka, sedangkan pertanyaan tertutup membatasi jawaban responden dan mengharuskan mereka memilih dari jawaban yang tercantum^[7].

Tujuan utama dilakukannya kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepada responden terpilih. Syarat pengisian kuesioner adalah pertanyaan harus jelas dan mengarah ketujuan penelitian. Kuesioner dapat dibedakan berdasarkan:

1. Berdasarkan cara menjawab
 - a. Kuesioner terbuka, yang memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimat nya sendiri tanpa dibatasi oleh apapun.
 - b. Kuesioner tertutup, yang telah disediakan jawabannya sehingga responden hanya tinggal memilih sesuai pilihan yang ada.
2. Berdasarkan jawaban yang diberikan
 - a. Kuesioner langsung, yaitu responden menjawab tentang dirinya atau memberikan informasi mengenai perihal pribadi.
 - b. Kuesioner tidak langsung, yaitu jika responden memberikan respon tentang perihal orang lain.
3. Berdasarkan bentuknya
 - a. Kuesioner pilihan ganda, yaitu sama seperti kuesioner tertutup, dimana terdapat pilihan jawaban.
 - b. Kuesioner isian, yaitu sama seperti kuesioner terbuka, berbentuk *essay*.

- c. *Check List*, yaitu sebuah daftar dimana responden tinggal membubuhkan tanda *Check List* pada kolom yang sesuai.
- d. *Rating Scale*, yaitu sebuah pernyataan diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan misalnya, mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Desain ini dipilih untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan alat terapi panas MWD dan IR di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang sedang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan^[8]. Dengan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pelanggan terhadap penggunaan alat terapi panas MWD dan IR di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

3.2 Alur Penelitian

Langkah-langkah dalam prosedur penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Persiapan: Menyusun kuesioner, melakukan uji coba instrumen, dan memperoleh izin penelitian dari pihak terkait.
- b. Pelaksanaan: Mengumpulkan data dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan yang memenuhi kriteria sampel.
- c. Pengolahan Data: Menginput data ke dalam perangkat lunak statistik dan melakukan analisis data sesuai dengan teknik yang telah ditentukan.
- d. Pelaporan: Menyusun laporan penelitian yang mencakup hasil analisis data, pembahasan, kesimpulan, dan rekomendasi.

3.3 Populasi dan Sampel

- a. Populasi: Populasi merupakan total keseluruhan objek yang akan menjadi bahan penelitian sesuai dengan karakteristik yang diinginkan^[9]. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang pernah menerima terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di ruang rehabilitasi medik Rumah Sakit Umum Daerah Masohi selama periode tertentu.
- b. Sampel: Sampel diambil menggunakan metode purposive sampling, yaitu pelanggan yang telah menjalani terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared*. Jumlah sampel yang diperlukan adalah sebanyak 50 responden, dengan 25 responden yang menerima terapi *Microwave Diathermy* dan 25 responden yang menerima terapi *Infrared*.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kuesioner ini mencakup beberapa aspek berikut:

- a. Efektivitas Terapi: Pengurangan nyeri, perbaikan kondisi, dan percepatan penyembuhan.
- b. Kenyamanan: Kenyamanan selama terapi, fasilitas yang disediakan, dan lingkungan ruang terapi.
- c. Interaksi dengan Tenaga Medis: Sikap ramah, kompetensi, dan komunikasi tenaga medis.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada pelanggan yang telah memenuhi kriteria sampel. Pelanggan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta untuk mengisi kuesioner secara jujur dan lengkap.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi langsung terhadap objek (observasi), yaitu penulis mengamati langsung di lapangan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memang benar dan berkaitan dengan data dan informasi tersebut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara untuk memperoleh data atau informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada orang yang mengetahui tentang objek yang diteliti.

3. Kuesioner

Survei dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan yang akan digunakan untuk memudahkan pengumpulan data yang diperlukan dan mengirimkannya kepada responden.

Tabel 3.1 Keterangan Penilaian Kuesioner dan Skala Penilaian Kuesioner (Skala Likert)

Simbol	Keterangan Penilaian Kuesioner	Skala Penilaian Kuesioner	%
SP	Sangat Puas/Sangat Bermanfaat	5	81-100%
P	Puas/Bermanfaat	4	61-80%
CP	Cukup Puas/Cukup Bermanfaat	3	41-60%
KP	Kurang Puas/Tidak Bermanfaat	2	21-40%
STP	Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Bermanfaat	1	<20%

3.6 Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak statistik. Langkah-langkah analisis data meliputi:

- a. Deskriptif Statistik yaitu Menghitung frekuensi dan persentase untuk menggambarkan karakteristik sampel dan tingkat kepuasan pelanggan.
- b. Uji Validitas dan Reliabilitas yaitu Memeriksa validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan konsisten.
- c. Analisis Inferensial yaitu Menggunakan uji t-test untuk membandingkan tingkat kepuasan antara pelanggan yang menerima terapi MWD dan IR.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Masohi yang berlokasi di Masohi, Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku. Rumah sakit Umum Daerah Masohi di didirikan pada tanggal 2 Juni 1981 dan diresmikan penggunaannya oleh Bupati Maluku Tengah Kol. Sugiarto. Dengan luas tanah 38.500 m² atau 3.85 Ha dan diapit oleh fasilitas-fasilitas pemerintah. RSUD Masohi ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: 1232/Menkes/SK/IX/1997, tanggal 28 Oktober 1997 dan Persetujuan Departemen Dalam Negeri pada bulan April 1998 dengan status Rumah Sakit Tipe "C".⁽¹⁶⁾

Visi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Masohi adalah “Menjadi Rumah Sakit yang Handal dan Terpercaya” dan Misi dari Rumah Sakit Umum Daerah Masohi yaitu :

1. Mewujudkan sumber daya manusia yang jujur dan profesional
2. Mewujudkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang ideal
3. Mewujudkan pelayanan bermutu, mudah dan manusiawi.

Rumah Sakit Umum Daerah Masohi merupakan satu-satunya rumah sakit yang ada di kota Masohi Kabupaten Maluku Tengah yang menyediakan berbagai macam pelayanan. Salah satu pelayanan yang ada yaitu pelayanan terapi panas pada Ruang Rehabilitasi Medik. Ruang Rehabilitasi Medik merupakan instalasi/ruangan baru di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi, berdasarkan hasil observasi dan adanya keluhan dari pelanggan mengenai kenyamanan selama terapi, keamanan alat, waktu tunggu yang lumayan lama dan lain-lain sehingga membuat pelanggan tidak puas. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah

Masohi masih sangat perlu dilakukan agar pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang ada.

4.1.2 Kuesioner Kepuasan Pelanggan

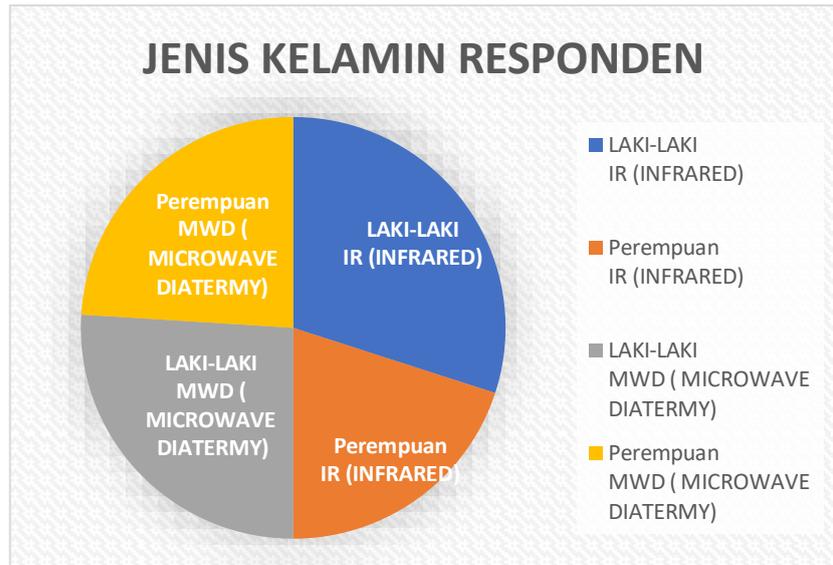
Penelitian ini dilakukan di Ruang Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Masohi dan melibatkan 50 responden merupakan pasien yang mengisi kuesioner yang terdiri dari 25 responden yang menerima terapi *Microwave Diathermy (MWD)* dan 25 responden yang menerima terapi *Infrared (IR)* serta 8 responden yang merupakan user terdiri dari 4 pengguna alat *Microwave Diathermy (MWD)* dan 4 pengguna alat *Infrared (IR)*. Contoh dari kuesioner penelitian dapat dilihat pada Lampiran.

4.1.3 Karakteristik Responden

Data karakteristik responden pasien dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin, umur responden, frekuensi terapi dan durasi sesi terapi, karakteristik responden user/pengguna alat yaitu lama bekerja, jenis kelamin dan usia user bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Kriteria Responden Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis	Frekuensi(n)/Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki(IR)	15	30%
Perempuan(IR)	10	20%
Laki-laki (MWD)	13	26%
Perempuan (MWD)	12	24%
Jumlah	50	100%

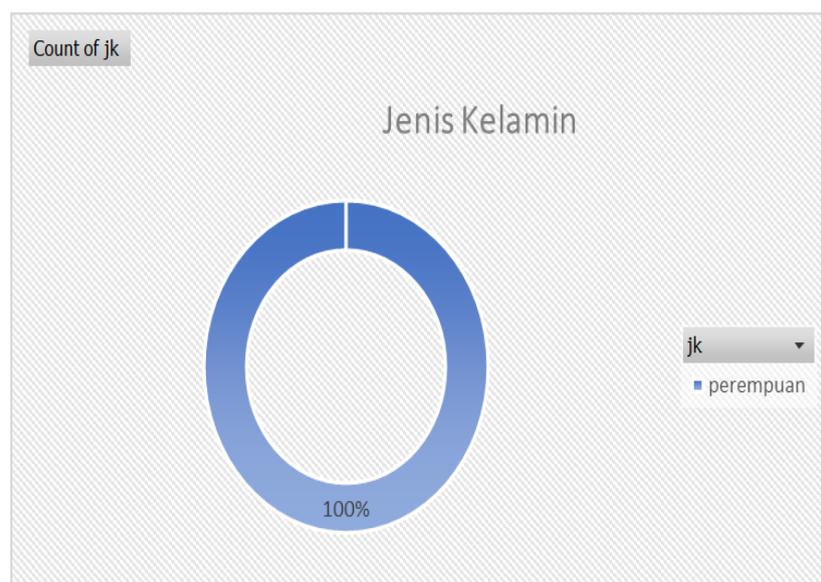


Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden Pasien

Grafik diatas menunjukkan masing-masing jenis kelamin responden dengan persentase yaitu perempuan 44% dan laki-laki 56%.

Tabel 4.2 Kriteria Responden Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi(n)/Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	0	0%
Perempuan	8	100%
Jumlah	8	100%

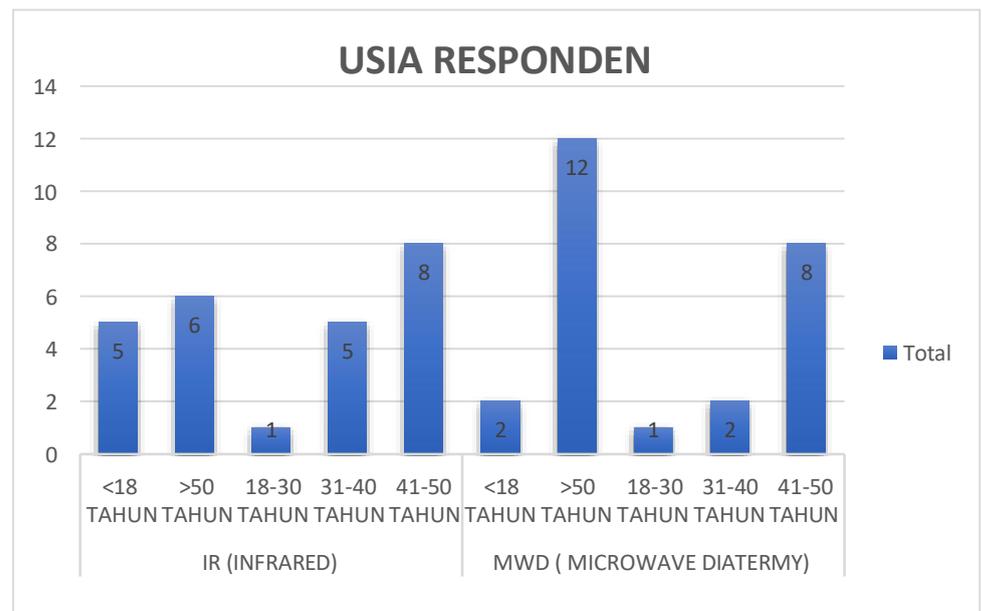


Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin Responden Pengguna

Grafik diatas menunjukkan persentase jenis kelamin 100% responden pengguna adalah perempuan untuk kedua alat.

Tabel 4.3 Kriteria Responden Pasien Berdasarkan Usia

NO	Usia	Frekuensi(n)		Persentase(%)	
		MWD	IR	MWD	IR
1.	<18	2	5	4%	10%
2.	18-30	1	1	2%	2%
3.	31-40	2	5	4%	10%
4.	41-50	8	8	16%	16%
5.	>50	12	6	24%	12%
	Jumlah	25	25	50,00%	50,00%

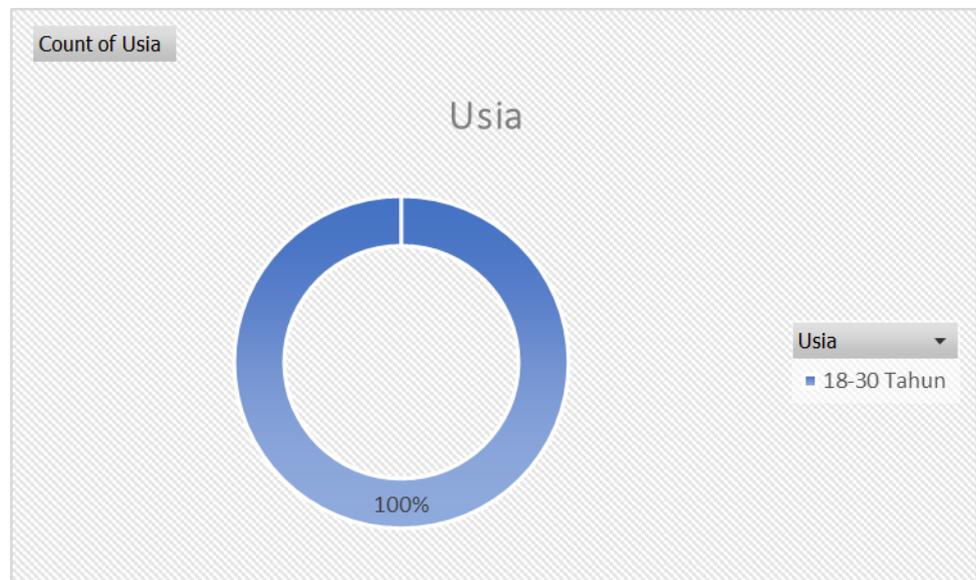


Gambar 4.3 Grafik Usia Responden Pasien

Grafik diatas menunjukkan persentase masing-masing umur responden berkisar <18 - >50 tahun. Persentase terbanyak untuk penggunaan alat MWD pada pelanggan berusia >50 tahun sebesar 24% dan untuk penggunaan alat terapi ir adalah pelanggan berusia 41-50 tahun sebesar 16%.

Tabel 4.4 Kriteria Responden Pengguna Berdasarkan Usia

NO	Usia	Frekuensi(n)		Persentase(%)	
		MWD	IR	MWD	IR
1.	<18	0	0	0%	0%
2.	18-30	4	4	50%	50%
3.	31-40	0	0	0%	0%
4.	41-50	0	0	0%	0%
5.	>50	0	0	0%	0%
	Jumlah	4	4	50,00%	50,00%



Gambar 4.4 Grafik Usia Responden Pengguna

Grafik diatas menunjukkan persentase masing-masing umur responden berkisar 18-30 tahun dengan presentase masing-masing 50%.

Tabel 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Terapi

No	Frekuensi Terapi	Frekuensi(n)		Persentase(%)	
		MWD	IR	MWD	IR
1.	1 kali	4	7	16%	28%
2.	2-3 kali	19	12	76%	48%
3.	Lebih dari 3 kali	2	6	8%	24%
	Jumlah	25	25	100%	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas menunjukkan Persentase frekuensi terapi yang diterima pelanggan terapi MWD dan ir terbanyak yaitu 2-3 kali terapi sebesar 76% untuk terapi MWD dan 48% untuk terapi ir.

Tabel 4.6 Kriteria Responden Durasi Terapi yang diterima

No	Durasi Terapi	Frekuensi(n)		Persentase(%)	
		MWD	IR	MWD	IR
1.	Kurang dari 15 menit	6	0	24%	0%
2.	15-30 menit	18	24	72%	96%
3.	Lebih dari 30 menit	1	1	4%	4%
	Jumlah	25	25	100%	100%

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas menunjukkan durasi terapi rata-rata pelanggan terapi MWD dan ir adalah 15-30 menit dengan Persentase 72% dan 96%.

4.1.4 Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien

a. Efektivitas Terapi

Tabel 4.7 Aspek Efektivitas Terapi

No	Aspek Efektivitas	Frekuensi(n)		Persentase(%)	
		MWD	IR	MWD	IR
1.	Manfaat Terapi				
	- Sangat Bermanfaat	6	6	24%	24%
	- Bermanfaat	13	12	52%	48%
	- Cukup Bermanfaat	5	7	20%	28%
	- Tidak Bermanfaat	1	0	4%	0%
	-Sangat Tidak Bermanfaat	0	0	0%	0%
Jumlah		25	25	100%	100%
2.	Pengurangan Rasa Sakit				
	- SB	3	8	12%	32%
	- B	13	10	52%	40%
	- CB	8	7	32%	28%
	- TB	1	0	4%	0%
	- STB	0	0	0%	0%
Jumlah		25	25	100%	100%

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, diketahui bahwa instrument manfaat terapi yang dirasakan pelanggan MWD dan ir sama yaitu bermanfaat, Dimana Persentase pelanggan terapi MWD sebesar 52% dan pelanggan terapi ir sebesar 48%. Untuk Persentase instrumen pengurangan rasa sakit pelanggan terapi MWD dan ir sama yaitu berkurang dengan Persentase pelanggan terapi MWD sebesar 52% dan terapi ir sebesar 40%

b. Kenyamanan

Tabel 4.8 Aspek Kenyamanan Terapi

No	Aspek Kenyamanan	Frekuensi(n)		Persentase(%)	
		MWD	IR	MWD	IR
1.	Kenyamanan				
	- SN	6	5	24%	20%
	- N	10	9	40%	36%
	- CN	8	11	32%	44%
	- TN	1	0	4%	0%
	- STN	0	0	0%	0%
	Jumlah	25	25	100%	100%
2.	Keamanan Alat				
	- SA	6	5	24%	20%
	- A	12	2	48%	8%
	- CA	6	18	24%	72%
	- TA	1	0	4%	0%
	- STA	0	0	0	0%
	Jumlah	25	25	100%	100%

3.	Kebersihan Alat & Fasilitas				
	- SP	7	7	28%	28%
	- P	9	9	36%	36%
	- CP	9	9	36%	36%
	- TP	0	0	0%	0%
	- STP	0	0	0%	0%
Jumlah		25	25	100%	100%
4.	Waktu Tunggu				
	- SC	5	2	20%	8%
	- C	6	2	24%	8%
	- CC	11	15	44%	60%
	- L	3	5	12%	20%
	- SL	0	1	0%	4%
Jumlah		25	25	100%	100%

Berdasarkan tabel 4.6 Aspek kenyamanan terapi diketahui bahwa Tingkat kenyamanan pelanggan yang menerima terapi MWD dan ir berbeda, dimana Persentase pelanggan terapi MWD merasa nyaman yaitu sebesar 40% dan pelanggan terapi ir merasa cukup nyaman dengan Persentase 44%. Untuk Tingkat keamanan alat pelanggan terapi MWD merasa aman dengan Persentase 48% dan pelanggan terapi ir merasa cukup aman dengan Persentase 72%. Kemudian untuk kebersihan alat

dan fasilitas pelanggan yang menerima terapi MWD dan ir Persentasenya sama antara merasa puas dan cukup puas sebanyak 36%. Pada waktu tunggu pelanggan yang menerima terapi MWD dan ir Persentasenya sama merasa cukup cepat dengan Persentase 44% dan 60%.

c. Interaksi dengan tenaga medis

Tabel 4.9 Aspek Interaksi dengan tenaga medis

No	Aspek Interaksi	Frekuensi(n)		Persentase(%)	
		MWD	IR	MWD	IR
1.	Penjelasan Petugas Medis				
	- SJ	10	8	40%	32%
	- J	8	13	32%	52%
	- CJ	7	4	28%	16%
	- TJ	0	0	0%	0%
	- STJ	0	0	0%	0%
Jumlah		25	25	100%	100%
2.	Pelayanan Petugas Medis				
	- SRP	11	11	44%	44%
	- RP	12	14	48%	56%
	- CRP	2	0	8%	0%
	- TRP	0	0	0%	0%
	- STR	0	0	0%	0%
Jumlah		25	25	100%	100%

Berdasarkan tabel 4.5 interaksi dengan tenaga medis diketahui bahwa penjelasan petugas medis kepada pelanggan terapi MWD sangat jelas dengan Persentase 40% dan unuk pelanggan terapi ir jelas dengan Persentase 52%. Untuk pelayanan petugas medis terhadap pelanggan terapi MWD dan ir hasilnya sama yaitu ramah dan profesional dengan Persentase pelanggan terapi MWD 48% dan pelanggan terapi ir 56%.

4.1.5 Aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna

Tabel 4.10 Aspek Kepuasan Pengguna

No	Aspek Kepuasan Pengguna	Frekuensi(n)		Persentase(%)	
		MWD	IR	MWD	IR
1.	Efektif penggunaan alat				
	- SE	0	1	0%	25%
	- E	1	3	25%	75%
	- CE	3	0	75%	0%
	- TE	0	0	0%	0%
	- STE	0	0	0%	0%
Jumlah		4	4	100%	100%
2.	Manfaat penggunaan alat Medis				
	- SB	0	1	0%	25%
	- B	1	3	25%	75%
	- CB	3	0	75%	0%
	- TB	0	0	0%	0%
	- STB	0	0	0%	0%
Jumlah		4	4	100%	100%
3.	Kepuasan hasil terapi				
	- SP	0	1	0%	25%
	- P	1	3	25%	75%
	- CP	3	0	75%	0%
	- TP	0	0	0%	0%
	- STP	0	0	0%	0%
Jumlah		4	4	100%	100%
4.	Kenyamanan penggunaan alat				
	- SN	1	0	25%	0%
	- N	2	2	50%	50%
	- CN	1	2	25%	50%
	- TN	0	0	0%	0%
	- STN	0	0	0%	0%
Jumlah		4	4	100%	100%

5.	Keamanan penggunaan alat				
	- SA	0	1	0%	25%
	- A	2	2	50%	50%
	- CA	2	1	50%	25%
	- TA	0	0	0%	0%
	- STA	0	0	0%	0%
Jumlah		4	4	100%	100%

Berdasarkan tabel di atas pengguna alat merasa efektivitas penggunaan alat MWD cukup efektif dengan persentase 75% dan ir efektif dengan presentase 75%, untuk manfaat penggunaan alat MWD yaitu cukup bermanfaat dengan persentase 75% dan ir bermanfaat dengan persentase 75%, untuk kepuasan hasil terapi pengguna alat MWD merasa puas dengan persentase 75% dan pengguna ir merasa puas persentase 75%, kemudian untuk kenyamanan penggunaan alat pengguna alat MWD dan pengguna alat ir merasa nyaman dengan persentase sama yaitu sebesar 50%. Yang terakhir untuk keamanan penggunaan alat pengguna alat ir dan MWD merasa aman dengan persentase masing-masing 50%.

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Uji validitas dapat dilakukan menggunakan program aplikasi *SPSS* maupun secara manual⁽¹⁰⁾. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan program aplikasi *SPSS* versi 29. Adapun Langkah-langkah pengujian validitas data :

- a. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05
- b. Kriteria pengujian yaitu:

H0 diterima apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, (alat ukur yang digunakan valid)

H0 ditolak apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, (alat ukur yang digunakan tidak valid)

- c. Cara menentukan besar nilai r tabel

$r \text{ tabel} = df(N-2)$, $r \text{ tabel} = df(50-2)$ ^[11]. Untuk mendapatkan nilai r tabel kita harus melihat di tabel r, nilai r tabel $df(48) = 0,2787$

- d. Nilai r hitung diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan *software SPSS* versi 29.

Hasil perbandingan nilai r hitung dengan r tabel dari semua pernyataan kuesioner yang telah dihitung menggunakan *software SPSS* versi 29 dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.11 Uji Validitas Data Pasien

No	Aspek	r hitung		r tabel	Status
		MWD	IR		
Efektivitas					
1.	Merasakan manfaat terapi panas (PT1)	0,753	0,866	0,278	Valid

2.	Pengurangan rasa sakit atau keluhan yang dirasakan (PT2)	0,603	0,821	0,278	Valid
Kenyamanan					
1.	Kenyamanan selama sesi terapi (PT3)	0,758	0,602	0,278	Valid
2.	Keamanan alat yang digunakan (PT4)	0,818	0,861	0,278	Valid
3.	Kepuasan atas kebersihan alat dan fasilitas terapi (PT5)	0,582	0,670	0,278	Valid
4.	Waktu tunggu sebelum terapi (PT6)	0,630	0,723	0,278	Valid
Interaksi					
1.	Penjelasan petugas medis terkait penggunaan alat (PT7)	0,487	0,701	0,278	Valid
2.	Pelayanan petugas medis yang memberikan terapi (PT8)	0,626	0,587	0,278	Valid

Tabel 4.12 Uji Validitas Data Pengguna

No	Aspek Kepuasan Pengguna	R hitung		R tabel	Status
		MWD	IR		
1.	Efektif penggunaan alat	0,980	0,951	0,706	Valid
2.	Manfaat penggunaan alat	0,980	0,951	0,706	Valid
3.	Kepuasan hasil terapi	0,980	0,951	0,706	Valid
4.	Kenyamanan penggunaan alat	0,980	0,768	0,706	Valid
5.	Keamanan penggunaan alat	0,728	0,931	0,706	Valid

4.2.2 Uji Reliabilitas Data

Seusai dilakukan uji validitas kemudian dilakukan uji reabilitas data. Hal ini dikarenakan data yang akan diukur harus valid. Metode yang digunakan adalah metode *Cronbarch's Alpha* dengan menggunakan *software SPSS* versi 29.

Prosesnya meliputi sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

H^0 = Butir pertanyaan kuesioner reliabel

H^1 = Butir pertanyaan kuesioner tidak reliabel

b. Menentukan nilai r tabel

Untuk menentukan nilai r tabel 5% dapat dilihat pada tabel yang telah ditentukan, nilai r tabel 5% untuk jumlah responden (N) 50 adalah 0,279

c. Menentukan nilai r hitung

Jika r hitung > r tabel maka H^0 diterima

Jika r hitung < r tabel maka H^0 ditolak

Hasil dari *Cronbarch's Alpha* dengan menggunakan *software SPSS* versi 29 dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini :

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Data Pasien

No.	Uraian	<i>Cronbach's Alpha</i> (r hitung)	r tabel	Status
1.	MWD	0,817	0.279	Reliabel
2.	IR	0,868	0,279	Reliabel

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Data Pengguna

No.	Uraian	<i>Cronbach's Alpha</i> (r hitung)	r tabel	Status
1.	MWD	0,956	0,631	Reliabel
2.	IR	0,934	0,631	Reliabel

4.2.3 Uji T-Test Data

Uji t-test adalah metode statistika yang digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara dua kelompok atau populasi. Uji t-test dilakukan dengan menggunakan program aplikasi *SPSS* versi 29. Kriteria pengambilan keputusan :

- a. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka terdapat perbedaan yang signifikan
- b. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Tabel 4.15 Uji T-Test Data Pasien

No.	MWD		IR		Sign
	mean	%	mean	%	
1.	31,20	65,79	30,88	65,39	0,876

Tabel 4.16 Uji T-Test Data Pengguna

No.	MWD		IR		Sign
	mean	%	mean	%	
1.	17,25	46,86	20,25	53,14	0,633

4.3 Pembahasan

4.3.1 Uji Validitas Data

Peneliti melakukan perhitungan uji validitas dengan menggunakan program aplikasi *SPSS* versi 29, hasil dari pengujian menunjukkan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel untuk semua aspek yang diuji. Sebagai contoh pada data pasien aspek efektivitas 1(PT1) pada data MWD r hitung sebesar 0,753 lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,278 pada data pengguna MWD r hitung sebesar 0,980 lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,706 maka H_0 diterima artinya alat ukur yang digunakan valid atau sah.

4.3.2 Uji Reliabilitas Data

Pada perhitungan uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program aplikasi *SPSS* versi 29, hasil dari pengujian data pasien didapatkan yaitu r hitung kedua data sebesar 0,817 dan 0,868 lebih besar daripada r tabel 0,279, pengujian data pengguna didapatkan yaitu r hitung kedua data sebesar 0,956 dan 0,934 lebih besar daripada r tabel 0,631 maka kedua data tersebut reliabel atau dapat dipercaya dan konsisten,

4.3.3 Uji T-Test Data

Proses uji t-test data peneliti menggunakan program aplikasi *SPSS* versi 29, hasil dari pengujian rata-rata data pasien MWD lebih tinggi dari hasil rata-rata ir yaitu sebesar 31,20 dan ir 30,88 dan untuk hasil pengujian data pengguna MWD adalah 17,25 dan ir 20,25. Hasil nilai signifikan data pasien adalah $0,876 > 0,05$ dan nilai signifikan data pengguna adalah $0,633 > 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Tingkat kepuasan pelanggan terapi MWD dan pelanggan terapi ir.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan alat terapi panas MWD dan IR pada Rumah Sakit Umum Daerah Masohi, maka didapatkan Kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan terdiri dari dua yaitu 50 pasien dan 8 pengguna, untuk tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan alat terapi panas MWD adalah 65,79% dan IR adalah 65,39% maka masuk dalam kategori puas dan tingkat kepuasan pengguna alat terapi panas MWD adalah 46,86% dan IR adalah 53,14% maka masuk dalam kategori cukup puas,
2. Aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada penelitian ini adalah aspek efektivitas dengan presentase antara 40-52%, aspek kenyamanan dengan presentase antara 36-72% dan aspek interaksi dengan petugas medis dengan presentase antara 40- 56%
3. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien yang menerima terapi MWD dengan pelanggan yang menerima terapi IR dengan hasil nilai signifikannya 0,876 yang lebih besar daripada nilai signifikansi yaitu 0,05, namun ditemukan adanya rata-rata nilai tingkat kepuasan pelanggan MWD lebih tinggi dibanding pelanggan IR yaitu sebesar 31,20 dan IR 30,88. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pengguna yang memberikan terapi MWD dengan pengguna yang memberikan terapi IR dengan hasil nilai signifikannya yaitu 0,633 yang lebih besar daripada nilai signifikansi 0,05, namun ditemukan adanya rata-rata nilai tingkat kepuasan pelanggan MWD lebih rendah dibanding pelanggan IR yaitu sebesar 17,25 dan IR 20,55.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Umum Daerah Massohi yaitu perlunya penambahan alat terapi karena lama waktu tunggu pelanggan untuk mendapatkan layanan terapi adalah cukup lama yang disebabkan hanya terdapat satu alat MWD dan satu alat IR yang merupakan alat lama yang sudah mulai terdapat kerusakan serta IR yang masih harus dipegang manual oleh user.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Oktavia. (2023, Oktober 26). Manfaat *MICROWAVE DIATHERMY* dalam Program Fisioterapi. Retrieved from laminarehab.com: <https://laminarehab.com/manfaat-microwave-diathermy/>. Diakses 04-01-2025
- [2] hamidahilyas. (n.d.). *MICROWAVE DIATHERMY Unit*. Retrieved from www.scribd.com: <https://www.scribd.com/document/336535866/Microwave-Diathermy-Unit>. diakses 04-01-2025
- [3] admin. (2022, Oktober 25). *FISIOTERAPI UNTUK MASALAH OTOT, TULANG DAN SENDI*. Retrieved from rsud.pangkalpinangkota.go.id: <https://rsud.pangkalpinangkota.go.id/2021/05/24/fisioterapi-untuk-masalah-otot-tulang-dan-sendi/>. Diakses 04-01-2025
- [4] Untari, I., Prasojo, I., Sarifah, S., & Nugroho, E. (2023). Sinar Infra Merah dengan Otomatis Kontrol Suhu (SIMOKS) untuk Meningkatkan Kenyamanan Terapi pada Lansia. *JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi)*, 7(1), 45-50.
- [5] Indri Hafizza Lubis.(2019).Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode TRIZ Di RSUD DR.H. KUMPULAN PANE.Skripsi.Universitas Malikusaleh,Aceh
- [6] Hendrawan, A., Setiyawati, D., Sabila Mahuri, A., D Aqiene, E., Nasrullah Ramadani, A., Ni'mah, A., ... & Amanda Luthfi, R. (2024). Melangkah Bersama Fisioterapi: Jejak Mahasiswa Dalam Membahas Peran Fisioterapi Pada Cedera Muskuloskeletal.
- [7] Iskandar, A., Fitriani, R., Ida, N., & Sitompul, P. H. S. (2023). *Dasar Metode Penelitian*. Yayasan Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia.
- [8] suci Sukmawati, A., Rusmayadi, G., Amalia, M. M., Hikmah, H., Rumata, N. A., Abdullah, A., ... & Munizu, M. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Teori dan Penerapan Praktis Analisis Data berbasis Studi Kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- [9] Arianto, E., & Widodo, B. S. (2022). Rancang Bangun Sistem Terapi *INFRARED* Otomatis Untuk Terapi Far-*INFRARED* Pada Spinal Cord. *J-Innovation*, 11(1), 12-16.
- [10] Janna, N.M(2022). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan *SPSS*. Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Makassar. Diakses 04-01-2025
- [11] Junaidi. (2010, Mei 24). *Buku ajar Statistika*. Retrieved from Junaidichaniago.wordpress.com:

<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/24/download-tabel-r-lengkap/>.
Diakses 04-01-2025

- [12] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105. Jakarta: Sekretariat Negara.
- [13] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Lembaran Negara Nomor 21 Tahun 2020. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- [14] Rosinta Adelia.(2022). Penatalaksanaan Fisioterapi Dengan Micro Wave Diathermy (Mwd), Terapi Latihan Shoulder Wheel Dan Finger Ladder Pada Pasien Frozen Shoulder Dextra Et Causa Capsulitis Adhesive.Skripsi.Universitas widya husada.Semarang.
- [15] Raditya Yudha Hendriawan.(2022). Profil RSUD MasohiPenatalaksanaan Fisioterapi Dengan Infrared, Streching Dan Strengthening Pada Post Orif Fraktur 1/3 Distal Radius Dan Ulna Sinistra.Skripsi. Universitas widya husada.Semarang.
- [16] Admin (2019) <https://rsudmsh.wixsite.com/malukutengah>. Diakses tanggal 4 Januari 2024



UNIVERSITAS
MH THAMRIN

FAKULTAS KESEHATAN

PROGRAM STUDI :

- | | |
|------------------------------|--|
| • KESEHATAN MASYARAKAT (S2) | • PENDIDIKAN PROFESI NERS |
| • KESEHATAN MASYARAKAT (S1) | • PROFESI KEBIDANAN |
| • KEPERAWATAN (S1) | • KEPERAWATAN (D-III) |
| • GIZI (S1) | • ANALIS FARMASI DAN MAKANAN (D-III) |
| • KEBIDANAN (S1) | • TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS (D-III) |
| • TEKNIK ELEKTROMEDIK (D-IV) | |

Nomor : 170/Prodi-TEM-F Kes-UMHT X 2024
Lampiran :
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,

Direktur RSUD Masohi

Di

Tempat

Dengan hormat,

Kami dari Prodi D-IV Teknik Elektromedik Fakultas Kesehatan Universitas MH Thamrin, dengan ini mengajukan permohonan ijin penelitian Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami :

Nama : Nadiyah Asmaroyani Salong
NIM : 1083231065
Program Studi : D-IV Teknik Elektromedik

Pelaksanaan kunjungan mahasiswa Prodi D-IV Teknik Elektromedik Fakultas Kesehatan Universitas MH Thamrin, disesuaikan dengan jadwal yang ditentukan oleh Bapak/Ibu pimpinan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 21 Oktober 2024
Ketua Prodi D-IV Teknik Elektromedik
Fakultas Kesehatan Universitas MH Thamrin

Gunawan, S.T., M.T



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MASOHI
Jln. dr. G. A. Siwabessy – Telp. (0914) 2050893 Kode Pos 97511
Email : rsudmsh@gmail.com

Masohi, 24 Oktober 2024

No : 445/ 317 /RSUD.M/X/2024
Lamp : -
Hal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Ketua Prodi D-IV Teknik Elektromedik
Fakultas Kesehatan Universitas MH Thamrin
Di-
Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat No. 179/Prodi-TEM-F.Kes/UMHT/X/2024 tanggal 21 Oktober 2024 mengenai Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini kami beritahukan bahwa kami bersedia memberikan kesempatan kepada Mahasiswi Universitas MH Thamrin dibawah ini :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Program Studi
1.	Nadiyah Asmaroyani Salong	1083231065	D-IV Teknik Elektromedik

untuk melakukan penelitian di RSUD Masohi dengan mengikuti ketentuan yang berlaku RSUD Masohi.

Demikian surat jawaban ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
Direktur RSUD Masohi

(Hery Siswanto, Sp.B., FISC)
Nip. 19770219 201412 1 001

**TIM KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN
UNIVERSITAS MOHAMMAD HUSNI THAMRIN**

SURAT REKOMENDASI ETIK

Nomor: 097/S.Ket/KEPK/LPPM/UMHT/XII/2024

Tim Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Mohammad Husni Thamrin, menyatakan dengan ini bahwa penelitian dengan:

Judul : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Alat Terapi Panas Microwave Diathermy dan Infrared di RSUD Masohi
Lokasi Penelitian : RSUD Masohi
Waktu Penelitian : Desember 2024
Subyek Penelitian : Pasien yang pernah menerima terapi panas MWD dan IR
Peneliti Utama : Nadiyah Asmaroyani Salong
NIM : 1083231065

Telah melalui prosedur Kaji Etik dan dinyatakan layak untuk dilaksanakan

Demikianlah surat keterangan lolos kaji etik ini dibuat untuk diketahui dan dimaklumi oleh yang berkepentingan dan berlaku sejak tanggal 16 Desember 2024 sampai dengan 16 Juni 2025.

Jakarta, 16 Desember 2024

Ketua KEPK,



**UNIVERSITAS
MH THAMRIN**

Prof. Dr. dr. Kusharisupeni, M.Sc.

NIK. 1215010171

**KUESIONER ANALISA KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PENGGUNAAN ALAT TERAPI PANAS MWD
(MICROWAVE DIATHERMY) DAN IR (*INFRARED*)
DI RSUD MASOHI**

Petunjuk Pengisian

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Anda terkait penggunaan alat terapi panas MWD (Microwave Diathermy) dan IR (*Infrared*) di RSUD Masohi. Jawaban Anda akan sangat membantu kami dalam meningkatkan pelayanan. Harap beri tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai atau isikan jawaban pada kolom yang tersedia.

I. DATA RESPONDEN (Optional)

1. Nama (Inisial)
Mr/Mrs : _____
2. Jenis Kelamin
 Laki-laki
 Perempuan
3. Usia
 < 18 Tahun
 18 - 30 Tahun
 31 - 40 Tahun
 41 - 50 Tahun
 > 50 Tahun

II. PENGALAMAN TERAPI

1. Jenis terapi yang Anda jalani (Pilih yang sesuai)
 MWD (Microwave Diathermy)
 IR (*Infrared*)
2. Seberapa sering Anda menerima terapi panas ini?

- 1 kali
 - 2 - 3 kali
 - Lebih dari 3 kali
4. Durasi sesi terapi yang Anda jalani
- Kurang dari 15 menit
 - 15 - 30 menit
 - Lebih dari 30 menit
5. Apakah Anda merasakan manfaat setelah menjalani terapi panas ini?
- Sangat bermanfaat
 - Bermanfaat
 - Cukup bermanfaat
 - Tidak bermanfaat
 - Sangat Tidak bermanfaat
6. Apakah terapi ini mengurangi rasa sakit atau keluhan yang Anda rasakan?
- Sangat Berkurang
 - Berkurang
 - Cukup Berkurang
 - Tidak ada Berkurang
 - Tidak ada Berkurang
7. Bagaimana kenyamanan Anda selama sesi terapi menggunakan alat ini?
- Sangat Nyaman
 - Nyaman
 - Cukup Nyaman
 - Tidak Nyaman
 - Sangat Tidak Nyaman
8. Apakah Anda merasa alat terapi tersebut aman digunakan?
- Sangat Aman
 - Aman
 - Cukup Aman
 - Tidak Aman
 - Sangat Tidak Aman

III. LAYANAN DAN FASILITAS

1. Bagaimana penjelasan petugas medis atau tenaga kesehatan terkait penggunaan alat terapi panas ini?
 - Sangat Jelas
 - Jelas
 - Cukup Jelas
 - Tidak Jelas
 - Sangat Tidak Jelas
2. Seberapa puas Anda dengan kebersihan alat dan fasilitas terapi di RSUD Masohi?
 - Sangat Puas
 - Puas
 - Cukup Puas
 - Tidak Puas
 - Sangat Tidak Puas
3. Bagaimana pelayanan petugas medis atau tenaga kesehatan yang memberikan terapi?
 - Sangat ramah dan profesional
 - Ramah dan profesional
 - Cukup ramah dan kurang profesional
 - Tidak ramah dan tidak professional
 - Sangat tidak ramah dan sangat tidak professional
4. Bagaimana menurut Anda mengenai waktu tunggu sebelum menerima terapi?
 - Sangat cepat
 - Cepat
 - Cukup cepat
 - Lama
 - Sangat Lama

IV. UMUM

1. Apakah Anda merasa informasi tentang terapi panas ini cukup jelas sebelum Anda menjalani prosedur?
 Ya
 Tidak
2. Adakah saran atau masukan untuk meningkatkan pelayanan terapi panas di RSUD Masohi?
(Isikan jawaban Anda)

3. Secara keseluruhan, bagaimana penilaian Anda terhadap terapi panas menggunakan alat MWD dan IR di RSUD Masohi?
 Sangat puas
 Puas
 Cukup puas
 Tidak puas

Terima kasih atas waktu dan partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini.
Jawaban Anda sangat berarti bagi kami untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Masohi

KUESIONER EVALUASI EFISIENSI DAN KEPUASAN PENGGUNAAN TERAPI MWD DAN IR

A. Data Demografi (Opsional)

1. Nama: _____
2. Usia: _____
3. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki
 - Perempuan
4. Lama pengalaman (hanya untuk fisioterapis):
 - < 1 tahun
 - 1-5 tahun
 - > 5 tahun

B. Efektivitas Terapi

5. Pernahkah Anda menggunakan alat terapi berikut ini? (Pilih semua yang relevan)
 - MICROWAVE DIATHERMY* (MWD)
 - INFRARED* (IR)
6. Seberapa keaktif Anda merasa alat terapi ini dalam membantu terapi pasien (fisioterapis)?
 - Sangat tidak efektif
 - Tidak efektif
 - Cukup efektif
 - Efektif
 - Sangat efektif
7. Apakah alat terapi ini memberikan manfaat setelah proses terapi ?
 - Sangat Tidak bermanfaat
 - Tidak bermanfaat
 - Cukup bermanfaat
 - Bermanfaat
 - Sangat bermanfaat
8. Seberapa puas Anda dengan hasil terapi menggunakan alat ini?
 - Sangat tidak puas
 - Tidak puas
 - Cukup puas
 - Puas
 - Sangat puas
9. Apakah Anda merasa nyaman saat menggunakan alat terapi ini?
 - Sangat tidak nyaman
 - Tidak nyaman
 - Cukup nyaman
 - Nyaman
 - Sangat nyaman
10. Apakah Anda merasakan aman dalam menggunakan alat ini?
 - Sangat tidak aman
 - Tidak aman
 - Cukup aman
 - Aman
 - Sangat aman

C. Kepuasan Pengguna

12. Apakah Anda merekomendasikan terapi ini untuk orang lain?
 - Ya
 - Tidak

Lampiran 2. Rekap Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Terapi MWD

NO	PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PT7	PT8	TOTAL
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2.	4	4	4	5	5	4	4	4	34
3.	4	3	4	5	5	3	5	4	33
4.	4	4	4	4	4	4	5	4	33
5.	5	4	4	4	5	5	5	4	36
6.	5	5	5	5	5	5	5	4	39
7.	4	4	3	4	3	4	3	3	28
8.	4	4	3	4	3	3	4	3	28
9.	3	4	4	4	3	3	4	3	28
10.	4	4	4	4	4	3	4	3	30
11.	4	4	4	3	4	3	4	3	29
12.	4	4	3	4	3	4	4	3	29
13.	3	4	3	4	4	4	4	3	29
14.	4	3	4	3	4	4	4	3	29
15.	4	4	3	4	3	3	5	3	29
16.	5	3	5	3	3	3	5	3	30
17.	3	3	5	3	5	3	5	3	30
18.	1	1	1	1	4	3	4	2	17
19.	5	5	5	4	4	5	4	2	34
20.	4	4	3	3	5	4	5	2	30
21.	3	3	3	3	3	5	3	5	28
22.	5	3	4	4	5	4	4	5	34
23.	3	3	3	5	5	5	5	5	34
24.	4	3	5	5	5	5	5	5	37
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
TOTAL	98	92	95	97	103	98	109	88	780

Lampiran 3. Rekap Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Terapi IR

NO	PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PT7	PT8	TOTAL
1.	3	3	3	3	4	3	4	4	27
2.	4	4	3	3	4	4	4	4	30
3.	3	3	4	3	3	3	4	3	26
4.	3	3	3	3	4	3	4	3	26
5.	5	5	5	3	4	3	4	3	32
6.	3	4	3	3	5	3	4	3	28
7.	4	4	4	3	3	4	4	3	29
8.	4	5	4	3	3	4	4	3	30
9.	4	4	3	3	4	4	4	3	29
10.	3	3	3	3	4	4	4	3	27
11.	3	3	3	3	4	3	5	3	27
12.	4	4	5	4	5	3	5	3	33
13.	4	4	3	3	4	4	5	3	30
14.	5	5	4	5	5	4	5	3	36
15.	4	4	4	3	4	5	5	3	32
16.	4	4	4	3	4	5	5	3	32
17.	4	4	4	4	5	5	5	3	34
18.	3	3	3	3	3	3	4	2	24
19.	4	4	4	3	4	3	4	2	28
20.	4	3	3	3	4	4	4	2	27
21.	4	5	5	3	5	4	4	2	32
22.	5	5	4	5	4	5	5	2	35
23.	5	5	3	5	5	5	5	5	38
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
TOTAL	99	101	94	87	104	98	111	78	772

Data Kepuasan Pengguna MWD dan ir

NO	PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	TOTAL
1.	3	3	3	3	3	15
2.	3	3	3	4	4	17
3.	3	3	3	5	3	17
4.	4	4	4	4	4	20
5.	5	5	5	4	5	24
6.	4	4	4	4	4	20
7.	4	4	4	3	3	18
8.	4	4	4	3	4	19

Lampiran 4. Output Validitas dan reliabilitas SPSS 29 Tingkat Kepuasan Pelanggan Pasien dan Pengguna Alat Terapi MWD

		Correlations								
		PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PT7	PT8	TOTAL
PT1	Pearson Correlation	1	.865**	.565**	.722**	.425*	.623**	.497*	.329	.866**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.003	<.001	.034	<.001	.012	.108	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT2	Pearson Correlation	.865**	1	.626**	.611**	.448*	.525**	.371	.292	.821**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.001	.025	.007	.068	.156	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT3	Pearson Correlation	.565**	.626**	1	.382	.308	.232	.279	.104	.602**
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001		.059	.134	.265	.177	.619	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT4	Pearson Correlation	.722**	.611**	.382	1	.595**	.559**	.672**	.492*	.861**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	.059		.002	.004	<.001	.012	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT5	Pearson Correlation	.425*	.448*	.308	.595**	1	.322	.507**	.379	.670**
	Sig. (2-tailed)	.034	.025	.134	.002		.116	.010	.061	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT6	Pearson Correlation	.623**	.525**	.232	.559**	.322	1	.595**	.363	.723**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.007	.265	.004	.116		.002	.074	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT7	Pearson Correlation	.497*	.371	.279	.672**	.507**	.595**	1	.343	.701**
	Sig. (2-tailed)	.012	.068	.177	<.001	.010	.002		.093	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT8	Pearson Correlation	.329	.292	.104	.492*	.379	.363	.343	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.108	.156	.619	.012	.061	.074	.093		.002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
TOTAL	Pearson Correlation	.866**	.821**	.602**	.861**	.670**	.723**	.701**	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	8

Correlations

		PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	JUMLAH
PT1	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**	.577	.980*
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	.423	.020
	N	4	4	4	4	4	4
PT2	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**	.577	.980*
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	.423	.020
	N	4	4	4	4	4	4
PT3	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	1.000**	.577	.980*
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	.423	.020
	N	4	4	4	4	4	4
PT4	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1	.577	.980*
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		.423	.020
	N	4	4	4	4	4	4
PT5	Pearson Correlation	.577	.577	.577	.577	1	.728
	Sig. (2-tailed)	.423	.423	.423	.423		.272
	N	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	Pearson Correlation	.980*	.980*	.980*	.980*	.728	1
	Sig. (2-tailed)	.020	.020	.020	.020	.272	
	N	4	4	4	4	4	4

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	4	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	4	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	5

Lampiran 5. Output SPSS 29 Tingkat Kepuasan Pelanggan Pasien dan Pengguna Alat Terapi IR

		Correlations								
		PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PT7	PT8	TOTAL
PT1	Pearson Correlation	.1	.865**	.565**	.722**	.425*	.623**	.497*	.329	.866**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.003	<.001	.034	<.001	.012	.108	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT2	Pearson Correlation	.865**	1	.626**	.611**	.448*	.525**	.371	.292	.821**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.001	.025	.007	.068	.156	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT3	Pearson Correlation	.565**	.626**	1	.382	.308	.232	.279	.104	.602**
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001		.059	.134	.265	.177	.619	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT4	Pearson Correlation	.722**	.611**	.382	1	.595**	.559**	.672**	.492*	.861**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	.059		.002	.004	<.001	.012	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT5	Pearson Correlation	.425*	.448*	.308	.595**	1	.322	.507**	.379	.670**
	Sig. (2-tailed)	.034	.025	.134	.002		.116	.010	.061	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT6	Pearson Correlation	.623**	.525**	.232	.559**	.322	1	.595**	.363	.723**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.007	.265	.004	.116		.002	.074	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT7	Pearson Correlation	.497*	.371	.279	.672**	.507**	.595**	1	.343	.701**
	Sig. (2-tailed)	.012	.068	.177	<.001	.010	.002		.093	<.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PT8	Pearson Correlation	.329	.292	.104	.492*	.379	.363	.343	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.108	.156	.619	.012	.061	.074	.093		.002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
TOTAL	Pearson Correlation	.866**	.821**	.602**	.861**	.670**	.723**	.701**	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	8

Correlations

		PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	JUMLAH
PT1	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	.577	.816	.951*
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	.423	.184	.049
	N	4	4	4	4	4	4
PT2	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	.577	.816	.951*
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	.423	.184	.049
	N	4	4	4	4	4	4
PT3	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	.577	.816	.951*
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		.423	.184	.049
	N	4	4	4	4	4	4
PT4	Pearson Correlation	.577	.577	.577	1	.707	.768
	Sig. (2-tailed)	.423	.423	.423		.293	.232
	N	4	4	4	4	4	4
PT5	Pearson Correlation	.816	.816	.816	.707	1	.931
	Sig. (2-tailed)	.184	.184	.184	.293		.069
	N	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	Pearson Correlation	.951*	.951*	.951*	.768	.931	1
	Sig. (2-tailed)	.049	.049	.049	.232	.069	
	N	4	4	4	4	4	4

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	4	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	4	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	5

Lampiran 6. Output SPSS 29 T Test Tingkat Kepuasan Pelanggan Pasien dan Pengguna Alat Terapi MWD dan IR

T-Test

Group Statistics

ALYES	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PUAS 1.00	25	31.2000	4.59166	.91833
2.00	25	30.8800	4.38102	.87620

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference			
		F	Sig.	t	d ^a	Significance One-Sided p	Two-Sided p	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
PUAS	Equal variances assumed	.025	.876	.252	48	.401	.802	32000	1.26928	-2.23205	2.87205
	Equal variances not assumed			.252	47.895	.401	.802	32000	1.26928	-2.23220	2.87220

Independent Samples Effect Sizes

		Standardized ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval	
				Lower	Upper
PUAS	Cohen's d	4.48758	.071	-.484	.625
	Hedges' correction	4.55925	.070	-.476	.616
	Glass's delta	4.28102	.073	-.482	.627

a. The denominator used in estimating the effect sizes.
 Cohen's d uses the pooled standard deviation.
 Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.
 Glass's delta uses the sample standard deviation of the control (i.e., the second) group.

Group Statistics

	ALKES	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PUAS	1.00	4	17.2500	2.06155	1.03078
	2.00	4	20.2500	2.62996	1.31498

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
PUAS	Equal variances assumed	.253	.633	-1.796	6	.061	.123	-3.00000	1.67083	-7.08837	1.08837
	Equal variances not assumed			-1.796	5.676	.063	.126	-3.00000	1.67083	-7.14556	1.14556

Independent Samples Effect Sizes

		Standardizer ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval	
				Lower	Upper
PUAS	Cohen's d	2.36291	-1.270	-2.783	.324
	Hedges' correction	2.72028	-1.103	-2.417	.282
	Glass's delta	2.62996	-1.141	-2.716	.556

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the pooled standard deviation.

Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.

Glass's delta uses the sample standard deviation of the control (i.e., the second) group.