

## Lampiran 2. Kuisioner Penelitian

### PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Nama : **Solichah Supartiningsih**

NIM : **20111030061**

Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, akan mengadakan sebuah penelitian dalam rangka penulisan TESIS sebagai tugas akhir. TESIS yang peneliti maksud berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SARILA HUSADA SRAGEN PADA PASIEN RAWAT JALAN**". Sehubungan dengan hal tersebut peneliti mohon dengan hormat kepada bapak/ibu/saudara berkenan menjadi responden. Peneliti berharap saudara menjawab pertanyaan dengan jujur, ikhlas dan tanpa prasangka. Jawaban yang diberikan semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan, tanpa maksud lain. Segala rahasia yang terekam dalam kuesioner akan dijaga sepenuhnya oleh peneliti, sehingga tidak dapat digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Demikian surat permohonan ini peneliti buat. Atas bantuan dan kesediaan bapak/ibu/saudara untuk menjadi responden, peneliti mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Solichah Supartiningsih

**INFORMED CONSENT**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini saya,

Nama ( inisial ) :

Umur            :

Alamat        :

Jenis kelamin :

Menyatakan bersedia dengan sukarela menjadi responden dan menjawab pertanyaan dengan jujur terhadap kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Solichah Supartiningsih. Dan berharap jawaban yang diberikan dijaga kerahasiaannya. Hal ini semata-mata keperluan pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Sragen, Mei 2016

(.....)

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PASIEN RUMAH SAKIT SARILA HUSADA SRAGEN PADA PASIEN**  
**RAWAT JALAN**

**DATA IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama responden : (jika tidak keberatan)
2. Jenis kelamin : Pria / wanita\*)
3. Umur : .....

Keterangan :

\*) coret yang tidak perlu

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Pertanyaan yang ada, mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya dan bandingkan dengan praktek kerja bapak/ibu/saudara/saudari.
2. Setiap pertanyaan diikuti oleh 5 (lima) pilihan jawaban, dan cukup memilih salah satu saja dari 5 jawaban, sesuai dengan keadaan dan mencerminkan pilihan bapak/ibu/saudara/saudari yang paling obyektif.
3. Mohon jawaban yang dipilih diberi tanda silang (X) atau centang (√) sesuai dengan nomor yang dipilih.
4. Daftar pertanyaan ini akan dapat dipergunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan telah bapak/ibu/saudara/saudari jawab, oleh karena itu mohon diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

STS : Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

TS : Tidak setuju diberi skor 2

C : Cukup diberi skor 3

S : Setuju diberi skor 4

SS : Sangat Setuju diberi skor 5

## A. Variabel Y

### 1. Produk (Y<sub>1</sub>)

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS 1	TS 2	C 3	S 4	SS 5
1	Pada saat diperlukan mendadak, oksigen, obat-obatan, cairan infus dan yang sejenis dapat disediakan oleh rumah sakit					
2	Pada saat mendapatkan resep dokter yang merawat, obat dapat disediakan oleh rumah sakit					
3	Untuk observasi lanjutan, ketersediaan peralatan penunjang medik (laborat, x-ray, USG, dll) sudah lengkap					

### 2. Harga (Y<sub>2</sub>)

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS 1	TS 2	C 3	S 4	SS 5
1	Biaya administrasi yang dibebankan konsumen tidak memberatkan konsumen					
2	Pembayaran pemeriksaan yang ditawarkan sangat ringan					

### 3. Faktor emosional (Y<sub>3</sub>)

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS 1	TS 2	C 3	S 4	SS 5
1	Ruangan di RS Sarila Husada Sragen sangat nyaman sehingga waktu tunggu terasa cepat					
2	Semua peralatan di susun secara rapi dan tertib					
3	Anda terasa senang dapat menggunakan jasa RS Sarila Husada Sragen					

### 4. Kemudahan (Y<sub>4</sub>)

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS 1	TS 2	C 3	S 4	SS 5
1	RS Sarila Husada Sragen berada dipusat kota, sehingga mudah pasien sampai kesana.					
2	Pengurusan administrasi dalam memulai proses sangat mudah.					

**B. Kualitas Jasa (X)****Tampilan/ Bukti Fisik (X<sub>1</sub>)**

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS 1	TS 2	C 3	S 4	SS 5
1	Perawat berpakaian dengan baik dan tampil rapi.					
2	Fasilitas fisik perawat menarik secara visual.					
3	Penampilan fasilitas fisik dari rumah sakit ini sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.					
4	Kelengkapan dan kesiapan RS Sarila Husada Sragen sangat bagus					

**Reliabilitas (Keandalan)(X<sub>2</sub>)**

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS 1	TS 2	C 3	S 4	SS 5
1	Rumah sakit memiliki peralatan up-to-date. Ketika rumah sakit ini berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, perawat dan pegawai harus melakukannya.					
2	Perawat menyediakan layanan pasien pada saat pegawai berjanji untuk melakukannya.					
3	Pegawai seharusnya tidak diharapkan untuk memberitahu pasien kapan tepatnya layanan akan dilakukan.					
4	Hal ini tidak realistis bagi pasien untuk mengharapkan layanan yang cepat dari pegawai dari rumah sakit ini.					
5	Klaim pembayaran dapat dijalankan dengan cepat.					

**Responsivitas (daya tanggap) (X<sub>3</sub>)**

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS 1	TS 2	C 3	S 4	SS 5
1	Ketika pasien memiliki masalah, perusahaan-rumah sakit ini harus simpatik dan meyakinkan.					
2	Perusahaan-rumah sakit ini diandalkan.					
3	Pegawai menyimpan catatan pegawai secara akurat.					
4	Pegawai pegawai tidak selalu bersedia untuk membantu pasien.					
5	Tidak apa-apa jika pegawai terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pasien segera.					

**Kepastian / Jaminan (X<sub>4</sub>)**

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS 1	TS 2	C 3	S 4	SS 5
1	Pasien dapat mempercayai pegawai dari perusahaan-perusahaan.					
2	Pasien bisa merasa aman dalam transaksinya dengan pegawai perusahaan-rumah sakitini '.					
3	Pegawai pegawai sopan.					
4	Pegawai dari perusahaan-rumah sakittidak dapat diharapkan untuk memberikan pasien perhatian pribadi.					

**Emphati (X<sub>5</sub>)**

No.	Pertanyaan	Skor				
		STS 1	TS 2	C 3	S 4	SS 5
1	Pegawai diharapkan untuk memiliki jam operasi nyaman untuk semua pasien pegawai.					
2	Pegawai pegawai mendapatkan dukungan yang memadai dari perusahaan-rumah sakitini untuk melakukan pekerjaan pegawai dengan baik.					
3	Perusahaan rumah sakit ini tidak diharapkan untuk memberikan pasien perhatian individu.					
4	Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
5	Dokter dan perawat perhatian terhadap keluhan pasien					