

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta

Kepada Yth.
Pasien RSUD Wirosaban
di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Mohammad Irham

Pekerjaan : Mahasiswa Magister Manajemen

Sedang mengadakan penelitian dengan judul Tesis “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bapak/ Ibu/Saudara/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan terhadap pelayanan kesehatan RSUD Wirosaban.

Semoga partisipasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan pasien. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Muhammad Ilham

Petunjuk pengisian

Pada pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. < 20 tahun
 - b. 20 tahun - 30 tahun
 - c. 31 tahun - 40 tahun
 - d. 41 tahun - 50 tahun
 - e. > 50 tahun
3. Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMU
 - d. Diploma
 - e. S1
 - f. S2/S3
4. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. TNI/ POLRI
 - e. Pelajar/Mahasiwa
 - f. Lain-lain
5. Penghasilan per bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. < Rp 500 ribu
 - b. \geq Rp 500 ribu - Rp 1 juta
 - c. \geq Rp 1 juta - Rp 2 juta
 - d. \geq Rp 2 juta - Rp 5 juta
 - e. > Rp 5 juta
6. Sudah berapa kali menggunakan pelayanan kesehatan di RSUD Wirosaban:
(Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. Lebih dari 3 kali

Petunjuk Pengisian

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
KS = Ragu-ragu
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Keterangan

- SP = Sangat Puas
P = Puas

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						
1	RSUD Wirosaban memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan					
2	Pelayanan di RSUD Wirosaban tepat waktu					
3	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RSUD Wirosaban dilakukan secara cepat.					
4	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan di RSUD Wirosaban dijalankan dengan tepat.					
5	RSUD Wirosaban memberikan informasi mengenai pasien secara jelas					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
6	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.					
7	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit.					
8	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
9	Perawat menjawab keluhan pasien					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
10	RSUD Wirosaban didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh					
11	Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Wirosaban					
12	Perawat di RSUD Wirosaban bersikap sopan kepada pasien					
13	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien					
Empati (<i>Empathy</i>)						
14	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.					
15	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.					
16	Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien					
17	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.					
18	RSUD Wirosaban beroperasi 24 jam sehari sehingga pasien dapat terlayani					
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
19	Peralatan yang digunakan di RSUD Wirosaban terlihat canggih					
20	RSUD Wirosaban memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.					
21	Pegawai rumah sakit senantiasa berpenampilan rapi					
22	Ruang rawat inap di RSUD Wirosaban tertata rapi, bersih dan nyaman.					

Variabel Bauran Pemasaran (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Product (Produk)						
1	Saya sangat membutuhkan jasa pelayanan kesehatan, seperti RSUD Wirosaban.					
2	Menurut saya, jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh RSUD Wirosaban sangat bermanfaat.					
3	Jasa pelayanan kesehatan RSUD Wirosaban sudah dikenal sejak dulu oleh para masyarakat.					
4	Menurut saya, produk (fasilitas medis) yang ditawarkan RSUD Wirosaban dengan kebutuhan pasien sudah sesuai.					
5	Sejauh ini, jasa pelayanan kesehatan RSUD Wirosaban mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik.					
Price (Harga)						
6	Tarif yang dikenakan RSUD Wirosaban kepada pasien tidak mahal.					
7	Tarif jasa pelayanan kesehatan RSUD Wirosaban lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit lain.					
8	RSUD Wirosaban memberikan diskon atas tarif jasa pelayanan kesehatan yang diberikan.					
9	RSUD Wirosaban menetapkan pungutan-pungutan lain diluar tarif yang sudah ditetapkan.					
10	Tarif jasa pelayanan kesehatan RSUD Wirosaban sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada para pasien.					
Promotion (Promosi)						
11	Bentuk brosur yang diterbitkan RSUD Wirosaban sangat menarik.					
12	Informasi yang terdapat pada brosur yang diberikan RSUD Wirosaban sangat					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	informatif.					
13	RSUD Wirosaban melakukan kegiatan promosi melalui media massa, seperti koran dan majalah.					
14	RSUD Wirosaban melakukan kegiatan promosi melalui media elektronik, seperti televisi, radio, dan internet.					
15	Saya sangat mendukung kegiatan-kegiatan yang dibuat oleh RSUD Wirosaban, seperti operasi gratis bibir sumbing dan katarak, yang sekaligus digunakan sebagai promosi RSUD Wirosaban.					
Place (Tempat atau Distribusi)						
16	Lokasi RSUD Wirosaban sangat strategis, yaitu dekat dengan pusat kota Yogyakarta.					
17	Lokasi RSUD Wirosaban terletak di pusat kota yang mudah dijangkau dengan berbagai alat transportasi.					
18	RSUD Wirosaban memilih lokasi yang dekat dengan permukiman penduduk.					
19	RSUD Wirosaban memiliki tempat parkir yang nyaman.					
20	RSUD Wirosaban memiliki tempat yang rapi, bersih dan nyaman.					
People (Orang)						
21	Kompetensi tenaga kesehatan di RSUD Wirosaban sangat kompeten sekali.					
22	Tenaga kesehatan RSUD Wirosaban sangat disiplin sekali dalam memberikan pelayanan kepada pasien.					
23	Sikap kepedulian yang dimiliki tenaga kesehatan RSUD Wirosaban sangat baik sekali.					
Process (Proses)						
24	Prosedur penerimaan pasien di RSUD Wirosaban sangat tertib dan cepat sekali.					
25	Kerahasiaan status pasien di RSUD					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Wirosaban sangat dirahasiakan sekali.					
26	Kecepatan waktu yang dipakai petugas pelayanan administrasi RSUD Wirosaban sangat cepat sekali.					
<i>Physical Evidence (Bukti Fisik)</i>						
27	Fasilitas yang ada di RSUD Wirosaban sangat memadai sekali.					
28	Perlengkapan medis di RSUD Wirosaban sangat lengkap.					
29	Kecepatan proses pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Wirosaban sangat baik sekali.					
30	RSUD Wirosaban sangat tanggap sekali atas keluhan pasien.					
<i>Productivity and Quality (Produktivitas dan Kualitas)</i>						
31	Pihak RSUD Wirosaban selalu memberikan kesempatan kepada para pasien untuk memberikan komentar mengenai kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dengan memilih tanda <i>emoticon smile</i> untuk kepuasan atau tanda <i>emoticon sad</i> untuk tanda ketidakpuasan					
32	Pihak RSUD Wirosaban selalu menyediakan kotak saran dan kritikan atau menyebarkan kuesioner kepada pasien setiap bulan sekali sehingga pihak RSUD Wirosaban dapat mengetahui apa saja yang diharapkan pasien sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien					

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	Jawaban	
		TP	P
1	Pegawai RSUD Wirosaban selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan		
2	Pegawai RSUD Wirosaban selalu adil dalam melayani pasien		
3	Pegawai RSUD Wirosaban selalu tepat waktu dalam melayani pasien		
4	Dokter di RSUD Wirosaban selalu maksimal dalam melayani pemulihan pasien		
5	Pegawai RSUD Wirosaban sudah mempunyai pengalaman dalam melayani pasien		
6	Pegawai RSUD Wirosaban selalu melaksanakan tugas tugasnya dengan baik		
7	Dokter di RSUD Wirosaban selalu bersungguh-sungguh dalam menangani pasien		
Harapan			
8	Dokter di RSUD Wirosaban selalu memberikan resep sesuai dengan penyakit pasien		
9	Pegawai RSUD Wirosaban selalu memahami keinginan pasien		
10	Sarana di RSUD Wirosaban sudah lengkap		
11	Prasarana di RSUD Wirosaban sudah memadai		
12	Ruang tunggu di RSUD Wirosaban sangat nyaman dan bersih		
13	Pembayaran tarif pengobatan di RSUD Wirosaban sesuai dengan kemampuan pasien dan ketentuan PERDA		
14	Akses pelayanan di RSUD Wirosaban mudah ditemukan oleh pasien		
15	Lingkungan di RSUD Wirosaban selalu aman dan tidak pernah terjadi pencurian		