

**KUESIONER: "Penilaian Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur Tahun 2009"**

**Petunjuk pengisian kuesioner:**

**Pilihlah salah satu jawaban dibawah ini dengan memberikan tanda Checklist (✓) pada kolom yang tersedia.**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**1. Usia Responden :**

**2. Jenis Kelamin :  laki-laki  Perempuan**

**3. Pendidikan terakhir yang pernah Bapak/Ibu/Saudara/i ikuti:**

- Tamat SD**
- Tamat SMP**
- Tamat SMA**
- Tamat Perguruan Tinggi**

**4. Berapa Tingkat Golongan pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini :**

- Golongan I**
- Golongan II**
- Golongan III**
- Golongan IV**

**5. Apa Status Kepesertaan Askes Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini:**

- Peserta**
- Suami/Istri**
- Anak**

## PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA

### Petunjuk Pengisian:

Berilah Tanda Checklist (✓) pada kolom yang tersedia berdasarkan pengalaman yang pernah Bapak/Ibu/Saudara/i alami selama melaksanakan proses administasi kepesertaan (Pembuatan Kartu Askes) di PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur.

### Keterangan:

**STS** : Sangat Tidak Puas

**TP** : Tidak Puas

**P** : Puas

**SP** : Sangat Puas

No	Dimensi Kepuasan	Kriteria Penilaian			
		STP	TP	P	SP
<b>1</b>	<b>Reliability</b>				
	a. Apakah anda puas dengan prosedur pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur				
	b. Apakah anda puas dengan ketelitian petugas dlm memeriksa berkas persyaratan pembuatan kartu askes				
	c. Apakah anda puas dengan hasil cetakan kartu askes Sosial yang telah jadi				
	d. Apakah anda puas dengan sistem antrian peserta yang Diberlakukan di PT. Askes (Persero) KC Jakarta Timur				
<b>2</b>	<b>Responsiveness</b>				
	a. Apakah anda puas dengan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan administrasi Kepesertaan				
	b. Apakah anda puas dengan sikap petugas dalam Memberikan kejelasan informasi mengenai pelayanan Administrasi kepesertaan				
	c. Apakah anda puas dengan sikap petugas dalam menerima dan menangani keluhan peserta				
	d. Apakah anda puas dengan ketepatan dan kecepatan Pembuatan kartu peserta askes-sos (Max 15 sesuai SNPM)				

No	Dimensi Kepuasan	Kriteria Penilaian			
		STP	TP	P	SP
<b>3</b>	<b>Assurance</b>				
	a. Apakah anda puas dengan kesopanan dan keramahan Dari petugas dalam memberikan pelayanan				
	b. Apakah anda puas dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan Pelayanan				
	c. Apakah anda puas dengan jawaban yang diberikan oleh petugas pada saat ada peserta yang bertanya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kepesertaan				
<b>4</b>	<b>Emphaty</b>				
	a. Apakah anda puas dengan kepedulian dari petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kepesertaan				
	b. Apakah anda puas dengan perhatian dari petugas dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial peserta				
	c. Apakah anda puas dengan kemudahan akses untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan administrasi Kepesertaan				
	d. Apakah anda puas dengan kemampuan berkomunikasi petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peserta				
<b>5</b>	<b>Tangibles</b>				
	a. Apakah anda puas dengan penampilan dari petugas pemberi pelayanan administrasi kepesertaan				
	b. Apakah anda puas dengan kenyamanan dan kebersihan dari ruang tunggu (lobby) pelayanan administrasi kepesertaan				
	c. Apakah anda puas dengan sarana komunikasi pelayanan administrasi kepesertaan, apakah sudah memadai atau belum				

-Selesai-

**Terima Kasih Atas Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk Mengisi Kuesioner Ini.**