

**KUESIONER PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN URUSAN KEPEGAWAIAN  
RUMAH SAKIT Dr.H. MARZOEKI MAHDI BOGOR  
TAHUN 2008**

---

Bogor, Mei 2008

Kepada Yth :  
Bpk/ibu/sdr/sdri/Responden.

Dengan hormat,

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Urusan Kepegawaian di Sub Bagian Rumah Tangga & Kepegawaian RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor, kami mohon kesediaan Anda untuk secara sukarela mengisi pertanyaan berikut secara lengkap, jujur, dan penilaian apa adanya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Pertanyaan terdiri atas :

1. Identitas atau informasi umum responden.
2. Pertanyaan tentang harapan dan kenyataan.

Anda tidak perlu mencantumkan nama Anda untuk menjaga kerahasiaan jawaban yang Anda berikan. Untuk mengisinya Anda cukup memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang Anda pilih.

*Atas kesediaan dan partisipasi Anda kami ucapkan terima kasih.*

---

**Data Responden**

1. Usia :  
2. Pendidikan :  
3. Jenis Pekerjaan : a. Medis      b. Paramedis      c. Non Medis  
4. Lama Bekerja :

No.	Variabel Pengukuran Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian	Seberapa Penting Pelayanan Tersebut Menurut Anda	Kenyataan Yang Anda Alami/Rasakan
1	Petugas urusan kepegawaian memiliki keterampilan menggunakan Sumber Daya Alat (SDA) yang tersedia, Misalnya: komputer.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
2.	Petugas urusan kepegawaian memiliki pengetahuan yang baik mengenai pelayanan yang diberikan.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
3.	Petugas urusan kepegawaian bersedia memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan Anda.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
4.	Petugas urusan kepegawaian dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data yang Anda berikan.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
5.	Petugas urusan kepegawaian mudah dihubungi/ditemui pada saat jam pelayanan.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
6.	Petugas urusan kepegawaian memberikan informasi yang akurat mengenai pelayanan yang diberikan.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
7.	Petugas urusan kepegawaian bersedia mendengarkan keluhan Anda dengan seksama.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.

<b>No.</b>	<b>Variabel Pengukuran Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian</b>	<b>Seberapa Penting Pelayanan Tersebut Menurut Anda</b>	<b>Kenyataan Yang Anda Alami/Rasakan</b>
8.	Petugas urusan kepegawaian bersedia mendengarkan saran Anda dengan seksama.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
9.	Petugas urusan kepegawaian bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
10.	Petugas urusan kepegawaian dapat memberikan pelayanan dengan cepat.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
11.	Petugas urusan kepegawaian bersedia membantu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan Anda.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
12.	Petugas urusan kepegawaian melayani dengan ramah.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
13.	Petugas urusan kepegawaian dapat menjelaskan mengenai kebutuhan dan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
14.	Petugas urusan kepegawaian melayani dengan tepat sesuai dengan kebutuhan Anda.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.

<b>No.</b>	<b>Variabel Pengukuran Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian</b>	<b>Seberapa Penting Pelayanan Tersebut Menurut Anda</b>	<b>Kenyataan Yang Anda Alami/Rasakan</b>
15.	Petugas urusan kepegawaian segera menindaklanjuti keluhan Anda	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
16.	Petugas urusan kepegawaian dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan yang Anda butuhkan.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
17.	Petugas urusan kepegawaian jujur dalam memberikan pelayanan.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
18.	Petugas urusan kepegawaian dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan Anda.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
19.	Petugas urusan kepegawaian tanggap akan kebutuhan Anda.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.
20.	Petugas urusan kepegawaian peduli akan kebutuhan Anda.	(1) Sangat Tidak Penting. (2) Tidak Penting. (3) Penting. (4) Sangat Penting.	(1) Sangat Tidak Setuju. (2) Tidak Setuju. (3) Setuju. (4) Sangat Setuju.

Bogor, Mei 2008.

Kepada :  
Bapak/Ibu/Sdr Pegawai RS Dr.H. Marzoeki Mahdi  
Di Bogor.

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :  
Nama : Istiana Ifada  
NPM : 0606064091

Adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Rumah Sakit (MRS) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir dari perkuliahan, maka saya mohon Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu guna melakukan wawancara penelitian mengenai, "analisis kepuasan pelayanan urusan kepegawaian Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008".

Perlu saya tegaskan bahwa penelitian ini hanya untuk kepentingan bahan karya tulis ilmiah/skripsi, dan telah melalui prosedur dengan pihak RS Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor serta pihak Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Kerahasiaan identitas responden dan jawaban akan terjaga.

Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Peneliti

Istiana Ifada

**Pedoman Wawancara**  
**Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian**  
**Rumah Sakit Dr.H. Marzoeqi Mahdi Bogor**  
**Tahun 2008**

Nama Pewawancara	
Tanggal Wawancara	
Waktu Wawancara	
Tempat Wawancara	

**A. Petunjuk Umum**

1. Sampaikan ucapan terima kasih kepada informan atas kesediaannya dan waktu yang telah diluangkan untuk wawancara ini merupakan hal yang sangat penting.
2. Jelaskan tentang waktu dan tujuan wawancara.

**B. Petunjuk Wawancara**

1. Wawancara dilakukan oleh pewawancara yaitu peneliti sendiri.
2. Informan bebas untuk menyampaikan pendapat, pengalaman, saran, dan komentar.
3. Pendapat, pengalaman, saran, dan komentar informan sangat bernilai.
4. Jawaban tidak ada yang benar atau salah, karena wawancara ini untuk kepentingan penelitian dan tidak ada penilaian.
5. Semua pendapat, pengalaman, saran, dan komentar akan dijamin kerahasiaannya.

**C. Pelaksanaan Wawancara Mendalam**

1. Perkenalan diri pewawancara.
2. Perkenalan diri informan dengan menyebut nama, umur, pendidikan, dan status masa kerja.
3. Setelah perkenalan diri baru mulai dilakukan wawancara.

## A. Identitas Responden

Nama Responden	
Usia	
Pendidikan	
Jenis Kelamin	
Jenis Pekerjaan	
Pendapatan	
Lama Bekerja	

## B. Wawancara Mendalam

1. Kemampuan (*ability*):
  - a. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kemampuan yang dimiliki oleh para petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan?
  - b. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keterampilan yang dimiliki oleh petugas urusan kepegawaian dalam menggunakan sumber daya alat yang tersedia?
  - c. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana ketepatan petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan?
2. Kehandalan (*responsiveness*):
  - a. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kesediaan petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan?
  - b. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana urusan kepegawaian dapat memberikan pelayanan dengan cepat?
  - c. Kegiatan/pelatihan apa yang menurut Bapak/Ibu perlu untuk dilakukan dalam rangka upaya peningkatan pelayanan yang berubungan dengan kehandalan yang dimiliki oleh petugas?
3. Empati (*emphaty*):
  - a. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan?
  - b. Menurut Bapak/Ibui, Bagaimana petugas urusan kepegawaian dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan?cukup akuratkah?

- c. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana bahasa petugas urusan kepegawaian dalam menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan? Mudah dipahamikan?
  - d. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kesediaan petugas urusan kepegawaian dalam mendengarkan keluhan yang dirasakan? dan Bagaimana kemudian cara mereka menindaklanjutinya?
  - e. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana petugas urusan kepegawaian untuk dihubungi/ditemui pada saat jam pelayanan?
  - f. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana petugas urusan kepegawaian dalam memberikan informasi? cukup akuratkah? (jika tidak sebutkan alasannya?)
4. Jaminan (*assurance*):
- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah merasa yakin bahwa petugas urusan kepegawaian akan menjaga kerahasiaan data yang Anda berikan? mengapa?
  - b. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana petugas urusan kepegawaian jujur dalam memberikan pelayanan? hal tersebut terlihat dari?
  - c. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap para petugas urusan kepegawaian pada saat memberikan pelayanan? santunkah? jika tidak, kemukakan alasannya?
5. Tanggung Jawab (*accountability*):
- a. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana petugas urusan kepegawaian bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan?
  - b. Menurut Bapak/Ibu saran apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan urusan kepegawaian?



Informan	Variabel Pengukuran Kemampuan ( <i>Ability</i> )
Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5	<p>✚ <b>Kemampuan yang dimiliki petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan.</b></p> <p>"Kurang...".</p> <p>"Secara administratif sudah oke , tapi untuk pengembangan Sumber Daya Manusia nya masih kurang...".</p> <p>"Kemampuan cukup memadai, namun perlu peningkatan lagi..".</p> <p>"Cukup mampu...".</p> <p>"Kurang apalagi masalah dalam kemampuan komputer, hanya ada beberapa orang saja yang bisa, mestinya bisa saling melengkapi, kemampuan untuk inovasi tidak ada..".</p>
Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5	<p>✚ <b>Keterampilan yang dimiliki petugas urusan kepegawaian dalam menggunakan sumber daya alat yang tersedia.</b></p> <p>"Cukup terampil, tidak istimewa. Standar...".</p> <p>"Belum terampil walau tidak semuanya...".</p> <p>"Hanya ada beberapa saja yang terampil, tidak semuanya...".</p> <p>"Hanya ada beberapa saja yang terampil..".</p> <p>"Masih terfokus pada satu orang yang terampil...".</p>
Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5	<p>✚ <b>Ketepatan petugas urusan kepegawian dalam memberikan pelayanan</b></p> <p>"Belum tepat...".</p> <p>"Belum tepat...".</p> <p>"Belum tepat...".</p> <p>"Sudah tepat...".</p> <p>"Untuk pengajuan cuti, kenaikan gaji berkala, dan kenaikan pangkat regular sudah baik, namun untuk kenaikan pangkat fungsional masih kurang...".</p>
Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5	<p>✚ <b>Kegiatan/pelatihan yang perlu dilaksanakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan urusan kepegawaian.</b></p> <p>"Tidak perlu ada pelatihan, namun perlu diadakan kunjungan bergilir ke Depkes...".</p> <p>"Sebelum pelatihan perlu dibuat tata laksana dan <i>job description</i>..".</p> <p>"Perlu adanya pembuatan program data base yang baik...".</p> <p>"Perlu adanya pelatihan operasional komputer..".</p> <p>"Mengaktifkan kembali program data base yang dulu pernah dilaksanakan, namun perlu peningkatan kembali keterampilan komputerise nya...".</p>

Informan	Variabel Pengukuran Kehandalan ( <i>Responsiveness</i> )
Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5	<p><b>✚ Kesediaan petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan.</b>                      "Masih kurang peduli dengan pegawai...".                      "Responsiveness mereka belum memuaskan, karena belum ada sistem yang mengatur...".                      "Sedang-sedang aja, peduli banget juga tidak. Terkadang pegawai yang harus aktif".                      "Cukup peduli...".                      "Baik...".</p>
Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5	<p><b>✚ Kecepatan petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan.</b>                      "Cenderung lamban...".                      "Kurang, karena tidak ada sistem yang jelas...".                      "Relatif cepat...".                      "Keterlambatan masih bisa ditoleransi...".                      "Bagus...".</p>
Informan	Variabel Pengukuran Empati ( <i>Emphaty</i> )
Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5	<p><b>✚ Sikap petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan.</b>                      "Cukup sopan...".                      "Bagus...".                      "Sedang-sedang saja...".                      "Care-care saja...".                      "Sopan...".</p>
Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5	<p><b>✚ Keakuratan informasi yang diberikan oleh petugas urusan kepegawaian.</b>                      "Tidak akurat, penyampaian informasi terlambat...".                      "Untuk urusan administrasi sudah lumayan, namun untuk urusan pengembangan Sumber Daya Manusia masih jauh...".                      "Tidak akurat, apalagi untuk kenaikan pangkat...".                      "Untuk kenaikan pangkat akurat, kenaikan gaji berkala tidak, dan untuk cuti tergantung kepala ruangan masing-masing...".                      "Kurang akurat, fasilitas kurang memadai...".</p>

<p>Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5</p>	<p>✚ <b>Bahasa yang digunakan oleh petugas urusan kepegawaian dalam memberikan informasi.</b></p> <p>"Bahasa baik, mudah dipahami...". "Cukup untuk bisa dipahami...". "Baik...". "Mudah untuk dipahami...." "Mudah dipahami.....".</p>
<p>Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5</p>	<p>✚ <b>Kesediaan petugas urusan kepegawaian dalam mendengarkan keluhan.</b></p> <p>"Bersedia, namun tidak ada <i>action</i>...". "Bersedia mendengarkan, namun untuk tidak lanjut, aturan main, dan birokrasinya belum jelas". "Bersedia mendengarkan, namun tidak ada tindak lanjutnya". "Tanggap terhadap keluhan, tapi tidak ada <i>action</i> nya". "Bersedia...".</p>
<p>Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5</p>	<p>✚ <b>Kemudahan untuk dihubungi/ditemui petugas urusan kepegawaian.</b></p> <p>"Mudah...mereka <i>stand bay</i>". "Pengalaman saya, mereka tidak ada di tempat pada saat jam pelayanan...". "Mudah..mereka selalu ada di tempat". "Ada ditempat pada saat jam pelayanan....". "Mudah, namun jika tidak ada kepala urusan kepegawaiannya sedang tidak ada di tempat staf lainnya tidak dapat menangani.....".</p>
<b>Informan</b>	<b>Variabel Pengukuran Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>
<p>Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5</p>	<p>✚ <b>Yakin kepada petugas urusan kepegawaian dalam menjaga kerahasiaan data yang diberikan.</b></p> <p>"Iya, rahasia cukup terjamin". "Yakin...". "Yakin...". "Selama ini cukup terjamin" "Tidak yakin...".</p>

<p>Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5</p>	<p>✚ <b>Kejujuran petugas urusan kepegawaian.</b>                  "Jujur itu relatif, untuk informasi sering tidak disosialisasikan...".                  "Cukup jujur...".                  "Jujurlah...."                  "Jujur, namun untuk masalah kenaikan gaji berkala saya kecewa..."                  "Jujur, walaupun terkadang suka terlalu baik hati. Hal-hal yang bersifat rahasia juga terkadang dipublikasikan.....".</p>
<p><b>Informan</b></p>	<p><b>Variabel Pengukuran Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)</b></p>
<p>Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5</p>	<p>✚ <b>Tanggung jawab yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan</b>                  "Kurang bertanggung jawab, suka mengulur-ulur waktu...".                  "Bertanggung jawab, tidak pernah ada berkas yang hilang...".                  "Cukup bertanggung jawab...".                  "Bagus-bagus aja...".                  "Secara umum tanggung jawaab <i>fifti-fifti.....</i>".</p>
<p>Informan 1 Informan 2 Informan 3 Informan 4 Informan 5</p>	<p>✚ <b>Saran untuk peningkatan kualitas pelayanan urusan kepegawaian Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor.</b>                  "Harus ada pengembangan karier bagi petugas yang ada, diadakan kunjungan rutin ke Depkes, Kanwil, Dirjen Pelayanan Medik, Biro Kepegawaian, Menpan, dan perlu ada penambahan pegawai baru...".                  "Dibuat tata laksana, buat <i>job description</i> masing-masing petugas, perbesar struktur organisasinya.....".                  "<i>Pertama</i>, peningkatan kemampuan SDM. <i>Kedua</i>, sarana dan prasarana diperlengkap untuk menunjang program mereka. <i>Ketiga</i>, peningkatan penagawasan dari atasan.                  "<i>Pertama</i>, SDM diberi pelatihan komputerisasi, sehingga tidak terpaku pada satu orang saja. <i>Kedua</i>, perbaiki manajemen nya...".                  "<i>Pertama</i>, untuk pegawai harus mau belajar komputer. <i>Kedua</i>, menggunakan media untuk menyampaikan informasi walupun secara manual. <i>Ketiga</i>, Inventarisir pekerjaan.</p>

**Karakteristik Informan Analisis Kepuasan  
Terhadap Pelayanan Urusan Kepegawaian  
Rumah Sakit Dr.H. Marzoeqi Mahdi Bogor  
Tahun 2008**

<b>Variasi Informan</b>	<b>Informan I</b>	<b>Informan II</b>	<b>Informan III</b>	<b>Informan IV</b>	<b>Informan V</b>
Umur (Thn)	46	43	39	44	40
Jenis Kelamin	Laki-laki	Perempuan	Perempuan	Laki-laki	Laki-laki
Pendidikan Terakhir	DIII	S2	S1	DIII	S1
Jenis Pekerjaan	Non Medis	Medis	Paramedis Non Perawatan	Paramedis Perawatan	Non Medis
Pendapatan (Bln)	Rp 2.000.000	Rp 5.000.000	Rp 2.800.000	Rp 2.000.000	Rp 2.800.000
Lama Bekerja (Thn)	22	10	8	20	7

