



## KUESIONER

Petunjuk pengisian kuesioner

Pilihlah salah satu jawaban dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang tersedia

---

### I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### 1. Usia

- a.  $\leq$  25 Tahun                      c. 36-45 Tahun  
 b. 26-35 Tahun                      d.  $\geq$  46 Tahun

#### 2. Jenis Kelamin

- a. Laki-Laki                      b. perempuan

#### 3. Pendidikan Terakhir

- a. Lulus SMA  
 b. Lulus Akademi/Perguruan Tinggi  
 c. Lulus S2/S3

### II. DIMENSI PELAYANAN

Berilah Tanda Silang (X) pada kolom yang tersedia  
Keterangan:

- TB** : Tidak Baik                      **CB** : Cukup Baik  
**KB** : Kurang Baik                      **SB** : Sangat Baik  
**N** : Netral

No.	Pernyataan	kriteria Penilaian				
		TB	KB	N	CB	SB
	<b>Reliability</b>					
1	Bagaimana persepsi Anda terhadap prosedur pelayanan administrasi RS?					
2	Bagaimana persepsi Anda terhadap penjelasan petugas RS tentang prosedur jaminan asuransi Anda (PT. Asuransi Syariah Mubarakah)?					
3	Bagaimana persepsi Anda terhadap akses untuk mendapatkan informasi kesehatan di RS yang Anda kunjungi?					
4	Bagaimana persepsi Anda terhadap kejelasan informasi yang diberikan petugas RS?					
5	Bagaimana persepsi Anda tentang kecepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas RS?					

		TB	KB	N	CB	SB
	<b>Responsiveness</b>					
6	Bagaimana persepsi anda tentang tindakan dari petugas RS dalam memberikan pelayanan?					
7	Bagaimana persepsi Anda tentang penjelasan yang diberikan dokter/perawat/petugas RS?					
8	Bagaimana persepsi terhadap sikap dokter/perawat/petugas pada saat Anda memberikan keluhan tentang penyakit Anda?					
9	Bagaimana persepsi Anda terhadap sikap petugas RS dalam mengatasi masalah pelayanan kesehatan Anda?					
10	Bagaimana persepsi Anda terhadap kemauan/keinginan petugas RS dalam membantu keluhan Anda?					
	<b>Assurance</b>					
11	Bagaimana persepsi Anda terhadap sikap dokter/perawat/petugas RS?					
12	Bagaimana persepsi Anda tentang kesopanan petugas RS?					
13	Bagaimana persepsi Anda terhadap jawaban petugas RS apabila Anda bertanya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan jaminan asuransi Anda (PT. Asuransi Syariah Mubarakah)?					
14	Bagaimana persepsi Anda tentang dokter/perawat/petugas dalam memberikan keyakinan kepada Anda terhadap pertanyaan-pertanyaan yang Anda berikan?					
15	Bagaimana keyakinan Anda terhadap kompetensi dokter/perawat/petugas RS?					
	<b>Emphaty</b>					
16	Bagaimana persepsi Anda tentang rona muka/mimik wajah dokter/perawat/petugas RS dalam memberikan pelayanan kesehatan?					
17	Bagaimana persepsi Anda terhadap cara bicara dokter/perawat/petugas RS dalam memberikan pelayanan kesehatan?					
18	Bagaimana persepsi Anda tentang sikap peduli dokter/perawat/petugas RS dalam memberikan pelayanan?					
19	Bagaimana persepsi Anda terhadap sikap perhatian petugas RS dalam memberikan pelayanan?					
20	Bagaimana persepsi Anda terhadap sikap ketulusan petugas RS dalam memberikan pelayanan?					
	<b>Tangibles</b>					
21	Bagaimana persepsi Anda mengenai gedung RS yang Anda kunjungi?					
22	Bagaimana persepsi Anda mengenai penampilan dokter/perawat/petugas RS?					
23	Bagaimana persepsi Anda tentang kebersihan ruang tunggu RS?					
24	Bagaimana persepsi Anda tentang kebersihan kamar mandi RS?					
25	Bagaimana persepsi Anda tentang kebersihan kantin RS?					