|  |  |
| --- | --- |
| **LAMPIRAN 6 :** | **Penilaian Terhadap Tingkat Kinerja (*Performance*) Pelayanan** |

**Dimensi *Tangible* (berwujud)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pertanyaan** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Total** |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Gedung rumah sakit bersih, indah, menarik, dan mewah | 21 | 68 | 11 |  |  | 410 |
| 2. | Peralatan yang digunakan di rumah sakit lengkap dan moderen | 30 | 49 | 21 |  |  | 409 |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu rapi, bersih, dan seragam | 15 | 67 | 18 |  |  | 397 |
| 4. | Sarana komunikasi yang digunakan lengkap dan menarik di rumah sakit | 23 | 64 | 12 | 1 |  | 409 |

**Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pertanyaan** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Total** |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan pihak rumah sakit | 23 | 70 | 7 |  |  | 416 |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit yang terlatih dan mempunyai pengetahuan yang baik | 38 | 53 | 9 |  |  | 429 |
| 3. | Pelayanan dari pihak rumah sakit berkualitas dan tepat waktu | 44 | 45 | 11 |  |  | 433 |
| 4. | Pihak rumah sakit dengan senang hati menyelesaikan setiap masalah pasien | 19 | 53 | 28 |  |  | 391 |

**Dimensi *Responsiveness* (keresponsifan)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pertanyaan** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Total** |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Informasi yang tepat dari dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit ketika akan memberikan pelayanan | 36 | 50 | 14 |  |  | 422 |
| 2. | Pelayanan yang cepat dan segera dari dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit | 50 | 46 | 4 |  |  | 446 |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien | 40 | 50 | 10 |  |  | 430 |
| 4. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit tidak akan merasa sibuk untuk menanggapi permintaan pasien | 33 | 54 | 13 |  |  | 420 |

**Dimensi *Assurance* (jaminan)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pertanyaan** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Total** |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Rasa aman dan nyaman yang diberikan pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan | 50 | 46 | 4 |  |  | 446 |
| 2. | Kemampuan dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit dapat meyakinkan pasien | 28 | 70 | 2 |  |  | 426 |
| 3. | Sikap ramah dari dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit kepada pasien | 38 | 51 | 11 |  |  | 427 |
| 4. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan | 42 | 52 | 6 |  |  | 436 |

**Dimensi *Empaty* (empati)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pertanyaan** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Total** |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Perhatian dari dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit kepada pasien secara individual | 14 | 61 | 23 | 2 |  | 387 |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien | 22 | 62 | 16 |  |  | 406 |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memahami kebutuhan setiap pasien | 23 | 51 | 21 | 3 | 2 | 390 |