**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**Kampus 2, Aia Pacah Padang**

**Telp. 0751-7051678**

Padang, 08 Januari 2015

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara /i

Di

Tempat

Hal : **Permohonan Pengisian Data Kuesioner Penelitian**

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SALMAN AL FAJRI**

NPM : **1110011211049**

Sedang melakukan penelitian mengenai **“Analisis Indeks Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Di RSUP Dr. M. Djamil Padang”**, sehubungan dengan penyusunan tugas akhir (skripsi) di Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.

Oleh karena itu saya mengharapkan bantuan dan kerjasama dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia mengisi kuesioner ini. Atas segala bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Peneliti**SALMAN AL FAJRI |  |
| **Pembimbing I**Linda Wati, S.E, M.M |  | **Pembimbing II**Zeshasina Rosha, S.E, M.Si |

**KUESIONER PENELITIAN**

Petunjuk : berilah tanda ( √ ) yang dianggap sesuai dengan pilihan

1. **Karakteristik Responden**
2. Jenis Kelamin : Laki-laki

Perempuan

1. Usia : 17 – 25 46 - 55

 26 – 35 > 55

 36 – 45

1. Pekerjaan : Pegawai Negeri/PNS

 Pegawai Swasta

 TNI/POLRI

 Wiraswasta

 Pelajar/Mahasiswa

 Lain-lain

1. **Penilaian terhadap tingkat harapan**

Jawablah beberapa pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda ( √ ) dengan keterangan sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| Sangat Penting | Penting | Cukup Penting | Kurang Penting | Tidak Penting |

1. **Dimensi *Tangible* (berwujud)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Gedung rumah sakit bersih, indah, menarik, dan mewah  |  |  |  |  |  |
| 2. | Adanya peralatan yang lengkap dan moderen di rumah sakit |  |  |  |  |  |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu rapi, bersih, dan seragam |  |  |  |  |  |
| 4. | Adanya sarana komunikasi yang digunakan lengkap dan menarik di rumah sakit |  |  |  |  |  |

1. **Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Rumah sakit dapat memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan |  |  |  |  |  |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit yang terlatih dan mempunyai pengetahuan yang baik |  |  |  |  |  |
| 3. | Adanya pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu dari pihak rumah sakit |  |  |  |  |  |
| 4. | Ketika pasien mempunyai masalah, pihak rumah sakit akan dengan senang hati menyelesaikan masalah tersebut |  |  |  |  |  |

1. **Dimensi *Responsiveness* (keresponsifan)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberitahukan pasien mengenai informasi yang tepat ketika akan memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberi pelayanan untuk pasien dengan cepat dan segera |  |  |  |  |  |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien |  |  |  |  |  |
| 4. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit tidak akan merasa sibuk untuk menanggapi permintaan pasien |  |  |  |  |  |

1. **Dimensi *Assurance* (jaminan)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Adanya rasa aman dan nyaman yang diberikan pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| 2. | Kemampuan dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit dapat meyakinkan pasien |  |  |  |  |  |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersikap ramah kepada pasien |  |  |  |  |  |
| 4. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |

1. **Dimensi *Empaty* (empati)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberikan perhatian kepada pasien secara individual |  |  |  |  |  |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien |  |  |  |  |  |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memahami kebutuhan setiap pasien  |  |  |  |  |  |

1. **Penilaian terhadap tingkat kinerja**

Jawablah beberapa pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda ( √ ) dengan keterangan sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |

1. **Dimensi *Tangible* (berwujud)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Gedung rumah sakit bersih, indah, menarik, dan mewah |  |  |  |  |  |
| 2. | Peralatan yang digunakan di rumah sakit lengkap dan moderen  |  |  |  |  |  |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu rapi, bersih, dan seragam  |  |  |  |  |  |
| 4. | Sarana komunikasi yang digunakan lengkap dan menarik di rumah sakit |  |  |  |  |  |

1. **Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan pihak rumah sakit |  |  |  |  |  |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit yang terlatih dan mempunyai pengetahuan yang baik |  |  |  |  |  |
| 3. | Pelayanan dari pihak rumah sakit berkualitas dan tepat waktu |  |  |  |  |  |
| 4. | Pihak rumah sakit dengan senang hati menyelesaikan setiap masalah pasien |  |  |  |  |  |

1. **Dimensi *Responsiveness* (keresponsifan)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Informasi yang tepat dari dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit ketika akan memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| 2. | Pelayanan yang cepat dan segera dari dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit  |  |  |  |  |  |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien |  |  |  |  |  |
| 4. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit tidak akan merasa sibuk untuk menanggapi permintaan pasien |  |  |  |  |  |

1. **Dimensi *Assurance* (jaminan)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Rasa aman dan nyaman yang diberikan pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| 2. | Kemampuan dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit dapat meyakinkan pasien |  |  |  |  |  |
| 3. | Sikap ramah dari dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit kepada pasien |  |  |  |  |  |
| 4. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |

1. **Dimensi *Empaty* (empati)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **Pertanyaan** | **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Perhatian dari dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit kepada pasien secara individual |  |  |  |  |  |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien |  |  |  |  |  |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memahami kebutuhan setiap pasien  |  |  |  |  |  |