|  |  |
| --- | --- |
| **LAMPIRAN 5 :** | **Penilaian Terhadap Tingkat Harapan atau Kepentingan (*Importance*) Terhadap 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 | 25 | 72 | 3 |  |  | 422 |
| 2. | Adanya peralatan yang lengkap dan moderen di rumah sakit | 57 | 42 | 1 |  |  | 456 |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu rapi, bersih, dan seragam | 17 | 77 | 6 |  |  | 411 |
| 4. | Adanya sarana komunikasi yang digunakan lengkap dan menarik di rumah sakit | 23 | 70 | 6 |  |  | 415 |

**Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pertanyaan** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Total** |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Rumah sakit dapat memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan | 39 | 59 | 2 |  |  | 437 |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit yang terlatih dan mempunyai pengetahuan yang baik | 52 | 45 | 3 |  |  | 449 |
| 3. | Adanya pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu dari pihak rumah sakit | 62 | 36 | 2 |  |  | 460 |
| 4. | Ketika pasien mempunyai masalah, pihak rumah sakit akan dengan senang hati menyelesaikan masalah tersebut | 32 | 62 | 6 |  |  | 426 |

**Dimensi *Responsiveness* (keresponsifan)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pertanyaan** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Total** |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberitahukan pasien mengenai informasi yang tepat ketika akan memberikan pelayanan | 44 | 55 | 1 |  |  | 443 |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberi pelayanan untuk pasien dengan cepat dan segera | 64 | 36 |  |  |  | 464 |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien | 49 | 49 | 2 |  |  | 447 |
| 4. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit tidak akan merasa sibuk untuk menanggapi permintaan pasien | 36 | 57 | 7 |  |  | 429 |

**Dimensi *Assurance* (jaminan)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pertanyaan** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Total** |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Adanya rasa aman dan nyaman yang diberikan pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan | 53 | 47 |  |  |  | 453 |
| 2. | Kemampuan dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit dapat meyakinkan pasien | 37 | 62 | 1 |  |  | 396 |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersikap ramah kepada pasien | 49 | 48 | 3 |  |  | 446 |
| 4. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan | 55 | 44 | 1 |  |  | 454 |

**Dimensi *Empaty* (empati)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pertanyaan** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Total** |
| **SP** | **P** | **CP** | **KP** | **TP** |
| 1. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberikan perhatian kepada pasien secara individual | 17 | 65 | 16 | 2 |  | 397 |
| 2. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien | 32 | 62 | 6 |  |  | 426 |
| 3. | Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memahami kebutuhan setiap pasien | 23 | 64 | 12 | 1 |  | 409 |