



LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK MENJADI RESPONDEN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bersama ini disampaikan bahwa nama saya **Diyanawati**, Mahasiswi Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul Jakarta yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian tesis dengan judul **ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DENGAN KENYATAAN KUALITAS PELAYANAN KLINIK MATA RUMAH SAKIT SYARIF HIDAYATULLAH TAHUN 2018**.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan kualitas pelayanan yang diterima pasien di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Ciputat.

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sangat tergantung pada informasi yang didapat dari Bapak/Ibu sebagai responden.

Dalam penelitian ini, tidak ada penilaian benar atau salah terhadap jawaban yang diberikan. Seluruh jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan mempengaruhi pemberian layanan yang sedang dijalankan saat ini

Informasi yang Bapak/Ibu berikan dalam penelitian ini akan sangat berguna bagi saya khususnya serta rumah sakit umumnya sebagai gambaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dikemudian hari.

Permintaan informasi dari Bapak/Ibu berlangsung dalam bentuk wawancara yang akan berlangsung dua kali, yaitu pada saat sebelum dan setelah Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan dari Dokter Spesialis Mata. Lama wawancara masing-masing sekitar 10 menit dan tidak akan mengganggu pelayanan yang Bapak/Ibu terima dari rumah sakit.

Akhir kata, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk menandatangani form ini jika Bapak/Ibu bersedia sebagai responden dalam penelitian ini.

Terima Kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Tangerang Selatan, Januari 2018

Responden

(Tanda Tangan dan Nama Jelas)

KUESIONER

ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DENGAN KENYATAAN

KUALITAS PELAYANAN KLINIK MATA

RUMAH SAKIT SYARIF HIDAYATULLAH TAHUN 2018

A. Karakteristik Responden

Isilah pertanyaan di bawah ini untuk bagian pertanyaan isian dan pilih salah satu pilihan untuk pertanyaan yang menggunakan jawaban pilihan dengan tanda silang (X).

Jenis Kelamin	a. Laki-laki b. Perempuan
Umur Tahun
Pendidikan	a. SD b. SMP c. SMA d. S1 e. S2 f. S3
Pekerjaan	a. Karyawan Swasta b. Pegawai Negeri Sipil (PNS) c. Ibu Rumah Tangga d. Mahasiswa/mahasiswi e. Lainnya, sebutkan
Jenis pembayaran yang dilakukan di rumah sakit	a. Bayar Pribadi b. Asuransi
Frekuensi kunjungan ke rumah sakit	a. Pertama kali b. Antara 2 sampai dengan 5 kali c. Antara 6 sampai dengan 10 kali d. Lebih dari 10 kali

B. Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah

Isilah masing-masing pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai penilaian, dengan kriteria :

- SP : Sangat Penting
- P : Penting
- TP : Tidak Penting
- STP : Sangat Tidak Penting

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
1.	Ruang tunggu terlihat nyaman				
2.	Ruang periksa klinik spesialis mata terlihat nyaman				
3.	Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas dalam memberikan arahan kepada pasien				
4.	Petugas pendaftaran berpenampilan rapih				
5.	Dokter memakai seragam lengkap berkartu identitas				
6.	Perawat memakai seragam lengkap berkartu identitas				
7.	Petugas keamanan memakai seragam lengkap				
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Petugas pendaftaran memberikan informasi pendaftaran dengan jelas dan sesuai				
2.	Dokter melakukan pemeriksaan medis secara profesional				
3.	Perawat cekatan dalam melakukan pemeriksaan awal keadaan pasien				
4.	Perawat membantu pekerjaan dokter ketika pemeriksaan pasien				
5.	Petugas keamanan sigap dalam mengawasi kegiatan pelayanan di rumah sakit				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1.	Petugas pendaftaran segera melayani pasien yang akan mendaftar				
2.	Petugas pendaftaran cekatan dalam memberikan pelayanan				
3.	Perawat melayani dengan cekatan saat pasien tiba di ruang tunggu klinik mata				
4.	Dokter segera memeriksa kondisi pasien ketika pasien datang				
5.	Dokter menangani setiap keluhan pasien dengan teliti				
6.	Petugas keamanan dengan cepat membantu menjawab pertanyaan yang disampaikan pasien				

Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1.	Petugas pendaftaran menanyakan identitas pasien dengan lengkap				
2.	Dokter datang sesuai jadwal praktek				
3.	Dokter cukup jelas menerangkan alasan pemberian tindakan dan terapi yang diberikan				
4.	Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya				
5.	Dokter dapat menggunakan peralatan medis dengan baik				
6.	Perawat selalu memastikan nama pasien sebelum masuk ke ruang spesialis mata				
7.	Petugas keamanan selalu memeriksa setiap pasien yang masuk dan keluar rumah sakit				
8.	Pasien merasakan terjaga rahasia medisnya saat dalam ruang periksa				
Empati (<i>Empathy</i>)					
1.	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah saat melayani				
2.	Perawat selalu memberikan salam kepada pasien yang datang				
3.	Perawat dengan sabar selalu mendampingi pasien saat pasien menjalani pemeriksaan				
4.	Dokter mendengarkan keluhan pasien dengan sabar				
5.	Dokter berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien				
6.	Selalu ada ucapan terimakasih dari petugas di akhir pelayanan				

C. Kenyataan Yang Diterima Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah

Isilah masing-masing pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai penilaian, dengan kriteria :

- SS : Sangat Sesuai
 S : Sesuai
 TS : Tidak Sesuai
 STS : Sangat Tidak Sesuai

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
1.	Ruang tunggu terlihat nyaman				
2.	Ruang periksa klinik spesialis mata terlihat nyaman				
3.	Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas dalam memberikan arahan kepada pasien				
4.	Petugas pendaftaran berpenampilan rapih				
5.	Dokter memakai seragam lengkap berkartu identitas				
6.	Perawat memakai seragam lengkap berkartu identitas				
7.	Petugas keamanan memakai seragam lengkap				
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Petugas pendaftaran memberikan informasi pendaftaran dengan jelas dan sesuai				
2.	Dokter melakukan pemeriksaan medis secara profesional				
3.	Perawat cekatan dalam melakukan pemeriksaan awal keadaan pasien				
4.	Perawat membantu pekerjaan dokter ketika pemeriksaan pasien				
5.	Petugas keamanan sigap dalam mengawasi kegiatan pelayanan di rumah sakit				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1.	Petugas pendaftaran segera melayani pasien yang akan mendaftar				
2.	Petugas pendaftaran cekatan dalam memberikan pelayanan				
3.	Perawat melayani dengan cekatan saat pasien tiba di ruang tunggu klinik mata				
4.	Dokter segera memeriksa kondisi pasien ketika pasien datang				
5.	Dokter menangani setiap keluhan pasien dengan teliti				
6.	Petugas keamanan dengan cepat membantu menjawab pertanyaan yang disampaikan pasien				

Jaminan (<i>Assurance</i>)				
1.	Petugas pendaftaran menanyakan identitas pasien dengan lengkap			
2.	Dokter datang sesuai jadwal praktek			
3.	Dokter cukup jelas menerangkan alasan pemberian tindakan dan terapi yang diberikan			
4.	Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya			
5.	Dokter dapat menggunakan peralatan medis dengan baik			
6.	Perawat selalu memastikan nama pasien sebelum masuk ke ruang spesialis mata			
7.	Petugas keamanan selalu memeriksa setiap pasien yang masuk dan keluar rumah sakit			
8.	Pasien merasakan terjaga rahasia medisnya saat dalam ruang periksa			
Empati (<i>Empathy</i>)				
1.	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah saat melayani			
2.	Perawat selalu memberikan salam kepada pasien yang datang			
3.	Perawat dengan sabar selalu mendampingi pasien saat pasien menjalani pemeriksaan			
4.	Dokter mendengarkan keluhan pasien dengan sabar			
5.	Dokter berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien			
6.	Selalu ada ucapan terimakasih dari petugas di akhir pelayanan			