

RESPONDEN

INSTRUMEN KUESIONER PENELITIAN

Bapak/ Ibu yang kami hormati,

Sebagai syarat menyelesaikan studi Magister Manajemen di Universitas Esa Unggul, Kami melakukan penelitian tentang Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Sistem Kontrol Terhadap Perilaku Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. Mohon bantuan dan kesediannya untuk memberikan jawaban yang sesungguhnya. Jawaban dari Bapak/ Ibu sangat berharga bagi kami.

Kami akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/ Ibu berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan.

Peneliti,

Dadang Sukardi

Lampiran-2 Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

I. Petunjuk Pengisian:

- A. Mohon baca dengan cermat daftar pertanyaan di bawah ini terlebih dahulu sebelum menjawab.
- B. Berilah tanda silang (√) pada jawaban yang Anda pilih.
- C. Keterangan:

| | |
|--------------------------|---|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (TS) | 1 |

II. Identitas Responden

- A. Jenis Kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
- B. Usia :
 1. Dibawah 30 Tahun
 2. Diatas 31 Tahun
- C. Pendidikan Terakhir :
 1. SMA/ SMK
 2. Diploma Tiga (D-III)
 3. Sarjana (S1)
 4. Pascasarjana (S2-S3)
- D. Masa Kerja :
 1. 2 s/d 5 tahun
 2. 6 s/d 10 tahun
 3. Diatas 11 tahun (> 11 tahun)

Lampiran-3 Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

| Variabel Kepemimpinan Transformasional (X ₁) | | | | | | |
|--|---|-------|----|---|---|----|
| No. Urut | Pernyataan | Skala | | | | |
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Atasan saya mempunyai pribadi yang menyenangkan | | | | | |
| 2 | Saya mengagumi atasan saya karena dia memperlakukan orang lain dengan adil | | | | | |
| 3 | Saya menghormati atasan saya | | | | | |
| 4 | Atasan saya mampu membangkitkan semangat kerja bawahannya | | | | | |
| 5 | Atasan saya mampu membangkitkan rasa percaya diri bawahannya | | | | | |
| 6 | Atasan saya mampu memberikan masukan yang inovatif untuk keberhasilan pekerjaan | | | | | |
| 7 | Atasan saya mampu memunculkan ide baru yang baik untuk kemajuan perusahaan | | | | | |
| 8 | Saya mendapatkan perencanaan kerja sebelum memulai pekerjaan tersebut | | | | | |
| 9 | Atasan saya bisa dijadikan pelatih yang melatih | | | | | |
| 10 | bawahannya untuk bekerja lebih trampil | | | | | |
| 11 | Atasan saya bisa menjadi penasihat apabila bawahannya mendapat masalah | | | | | |
| 12 | Atasan saya adalah orang yang dapat dipercaya dan peduli kepada bawahannya | | | | | |
| Variabel Komunikasi (X ₂) | | | | | | |
| No. Urut | Pernyataan | Skala | | | | |
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 13 | Saya sering bertemu dengan atasan saya | | | | | |
| 14 | Atasan saya menetapkan jadwal rapat minimal satu bulan sekali | | | | | |
| 15 | Saya selalu menghadiri rapat yang telah ditetapkan | | | | | |
| 16 | Atasan saya selalu menghadiri jadwal rapat yang telah ditetapkan | | | | | |
| 17 | Saya berdiskusi dengan atasan saya perihal pekerjaan minimal satu bulan sekali | | | | | |

| 18 | Diskusi saya dengan atasan seputar pekerjaan yang saya jalani | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------|----|---|---|----|
| 19 | Atasan saya membuka diskusi setiap rapat | | | | | |
| 20 | Saya menyiapkan bahan diskusi setiap rapat | | | | | |
| 21 | Saya berdiskusi dengan atasan saya walau tidak ada jadwal rapat | | | | | |
| 22 | Atasan saya melayani permintaan diskusi saya walau tidak terencana | | | | | |
| 23 | Saya siap melakukan diskusi walau tidak terencana dengan atasan | | | | | |
| Variabel Sistem Kontrol (X_3) | | | | | | |
| No. Urut | Pernyataan | Skala | | | | |
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 24 | Pengawasan terhadap proses pekerjaan saya berkesinambungan | | | | | |
| 25 | Pengawasan pada implementasi kerja saya dilakukan oleh atasan | | | | | |
| 26 | Adanya evaluasi berkala pada aktifitas yang saya lakukan | | | | | |
| 27 | Evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana progres dari pekerjaan saya | | | | | |
| 28 | Umpan balik terhadap apa yang telah saya lakukan di berikan oleh atasan saya | | | | | |
| 29 | Umpan balik dilakukan berkala untuk melihat perkembangan aktifitas yang telah saya lakukan | | | | | |
| Variabel Perilaku Pelayanan (Z) | | | | | | |
| No. Urut | Pernyataan | Skala | | | | |
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 30 | Saya merasa senang memberikan pelayanan terbaik buat pasien | | | | | |
| 31 | Kesenangan yang saya berikan memberikan dampak bagi pekerjaan saya | | | | | |
| 32 | Pelayanan saya berikan tanpa paksaan | | | | | |
| 33 | Saya berharap sekali pelayanan yang saya berikan melampaui harapan pasien | | | | | |
| 34 | Ketika pasien membutuhkan pelayanan, saya melakukannya dengan berharap mereka puas dengan pelayanan saya | | | | | |

| 35 | Setiap tanggung jawab yang diberikan oleh atasan, saya menerimanya dengan senang | | | | | |
|-------------------------------|--|-------|----|---|---|----|
| 36 | Tugas yang diberikan kepada saya dari atasan merupakan hal yang harus saya jalankan sebagai bawahan | | | | | |
| Variabel Kinerja Karyawan (Y) | | | | | | |
| No. Urut | Pernyataan | Skala | | | | |
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 37 | Peningkatan BOR rumah sakit merupakan sebagian andil saya dalam bekerja | | | | | |
| 38 | Peningkatan pasien di rumah sakit merupakan bagian andil saya dalam bekerja | | | | | |
| 39 | Peningkatan pasien yang puas dengan kualitas administrasi rumah sakit merupakan bagian dari andil saya dalam bekerja | | | | | |