

Lampiran 1. Pertanyaan - pertanyaan / Kuesioner

Pelanggan yang kami hormati,

Dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Bandung kami perlu mendapatkan informasi yang jelas dan tepat tentang kualitas pelayanan yang kami berikan kepada anda dan harapan anda tentang pelayanan kesehatan.. Untuk itu kami mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

Lingkarilah jawaban yang sesuai dengan pengalaman yang anda alami .

I. IDENTITAS PELANGGAN

1	Nama	
2	Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
3	Alamat	
4	Usia Tahun
5	Pendidikan	1. S.D 2. S L T P 3. S L T A 4. Akademi /Universitas 5. Lain-lain
6.	Biaya pengobatan ditanggung oleh :	1. Sendiri 2. Kantor 3. Asuransi 4. Lain-lain

II. KUESIONER

I. MUTU PELAYANAN

A	RELIABILITY (Keandalan)	Skor
1	Bagaimana tanggapan anda tentang prosedur pelayanan penerimaan /pendaftaran pasien	1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Cukup baik 4. Baik 5. Sangat baik
2	Menurut pengalaman anda, apakah waktu pelayanan pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan nomor urut pasien ?	1. Tidak benar 2. Kurang Benar 3. Cukup benar 4. Benar 5. Sangat benar
3	Bagaimana penilaian anda tentang prosedur pelayanan resep di RS Jiwa Bandung,	1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. Cukup baik 4. Baik 5. Sangat baik
4	Bagaimana menurut anda tentang waktu pelayanan obat	1. Sangat lambat 2. Lambat 3. Sedang 4. Cepat 5. Sangat cepat
	B RESPONSIVENESS (Ketanggapan)	
5	Apakah petugas Apotik memberikan informasi yang jelas tentang dosis pemakaian obat	1. Tidak jelas 2. Kurang Jelas 3. Cukup jelas 4. Jelas 5. Sangat jelas.
6	Menurut anda, apakah petugas mampu dan cepat tanggap menyelesaikan setiap keluhan ?	1. Tidak benar 2. KurangBenar 3. Cukup benar 4. Benar 5. Sangat benar
7	Bagaimana penilaian anda tentang kesabaran petugas mendengar keluhan anda	1. Tidak sabar 2. Kurang Sabar 3. Cukup sabar 4. Sabar 5. Sangat sabar

C	ASSURANCE	
8	Bagaimana penilaian anda tentang sikap petugas pada saat memberikan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ramah 2. Kurang Ramah 3. Cukup ramah 4. Ramah 5. Sangat ramah
9	Apakah anda yakin bahwa obat yang disediakan RS Jiwa merupakan obat yang baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak yakin 2. Kurang Yakin 3. Cukup yakin 4. Yakin 5. Sangat yakin
10	Apakah anda yakin terhadap kemampuan petugas dalam melayani anda.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak yakin 2. Kurang Yakin 3. Cukup yakin 4. Yakin 5. Sangat yakin
D	EMPHATY	
11	Apakah selama ini petugas memperlakukan anda secara kekeluargaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak benar 2. Kurang Benar 3. Cukup benar 4. Benar 5. Sangat benar
12	Bagaimana menurut penilaian anda, apakah petugas memberi perhatian dan pelayanan yang sama pada setiap pasien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat berbeda 2. berbeda 3. kadang-kadang 4. Hampir sama 5. Sama
E	TANGIBLE	
13	Apakah setiap permintaan resep, obat yang diperlukan dapat terlayani semua ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak pernah 2. Kurang 3. Kadang-kadang 4. Benar 5. Sangat benar
14	Bagaimana menurut anda tentang kenyamanan ruang tunggu di Rumah Sakit ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak nyaman 2. Kurang nyaman 3. Cukup nyaman 4. Nyaman 5. Sangat nyaman
15	Bagaimana menurut anda tentang penampilan petugas RS Jiwa ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak rapih rapih 2. Kurang rapih 3. Cukup rapih 4. Rapih 5. Sangat rapih

II	HARAPAN PELANGGAN	
1	Apakah menurut anda prosedur pelayanan penerimaan / pendaftaran pasien itu penting ?	1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
2	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan pemeriksaan yang cepat , tepat dan sesuai dengan nomor urut ?	1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
3	Menurut anda bagaimana prosedur pelayanan resep ?	1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
4	Bagaiman kepentingan anda tenta waktu pelayanan obat ?	1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
5	Menurut anda, apakah informasi pemakaian obat itu penting ?	1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
6	Bagaimana tentang kemampuan dan kecepatan dalam menyelesaikan keluhan pasien ?	1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
7	Apakah kesabaran petugas itu penting ?	1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
8.	Apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan itu merupakan hal yang pentng ?	1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting

9	Obat yang tersedia kualitas yang baik , bagaiman pendapat anda ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
10	Apakah kemampuan petugas betul-betul diperlukan ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
11	Apakah penting , petugas memperlakukan anda secara kekeluargaan ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
12	Bagaiman harapan anda dengan pelayanan yang telah anda terima ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak penting 2. Agak penting 3. Biasa 4. Penting 5. Sangat penting
13	Menurut anda apakah obat yang diperlukan harus tersedia di Apotik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak benar 2. Kurang 3. Kadang-kadang 4. Benar 5. Sangat benar
14	Apakah kenyamanan ruang tunggu itu diperlukan>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak benar 2. Kurang 3. Kadang-kadang 4. Benar 5. Sangat benar
20	Apakah penampilan petugas itu perlu ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak benar 2. Kurang 3. Kadang-kadang 4. Benar 5. Sangat benar

Saran -saran :

Lampiran 2

DATA-DATA HASIL JAWABAN RESPONDEN
(KENYATAAN)

NO	Reliability				Responsiveness			Assurance			Emphaty		Tangible			TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	48
2	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	53
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	47
4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	2	3	51
5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	49
6	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	45
7	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2	4	2	2	3	43
8	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	41
9	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	52
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	55
11	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	49
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	50
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	47
16	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	40
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56
18	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46
19	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	55
21	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	49
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
23	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	43
24	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	54
25	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	40
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	49
28	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
30	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	59
31	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	59
32	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	5	2	3	4	54
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	56
34	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	58
36	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	56
41	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	54
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	56
43	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
44	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	50
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	57
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	57

Lanjutan Lampiran

NO	Reliability				Responsiveness			Assurance			Emphaty		Tangible			TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
50	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	49
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
59	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
60	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
63	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	53
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
66	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	53
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	57
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
74	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	52
75	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	51
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
Σ	311	301	312	311	329	324	316	327	327	327	318	325	247	282	309	4666
X	3.62	3.50	3.63	3.62	3.83	3.77	3.67	3.80	3.80	3.80	3.70	3.78	2.87	3.28	3.59	3.62

Lampiran

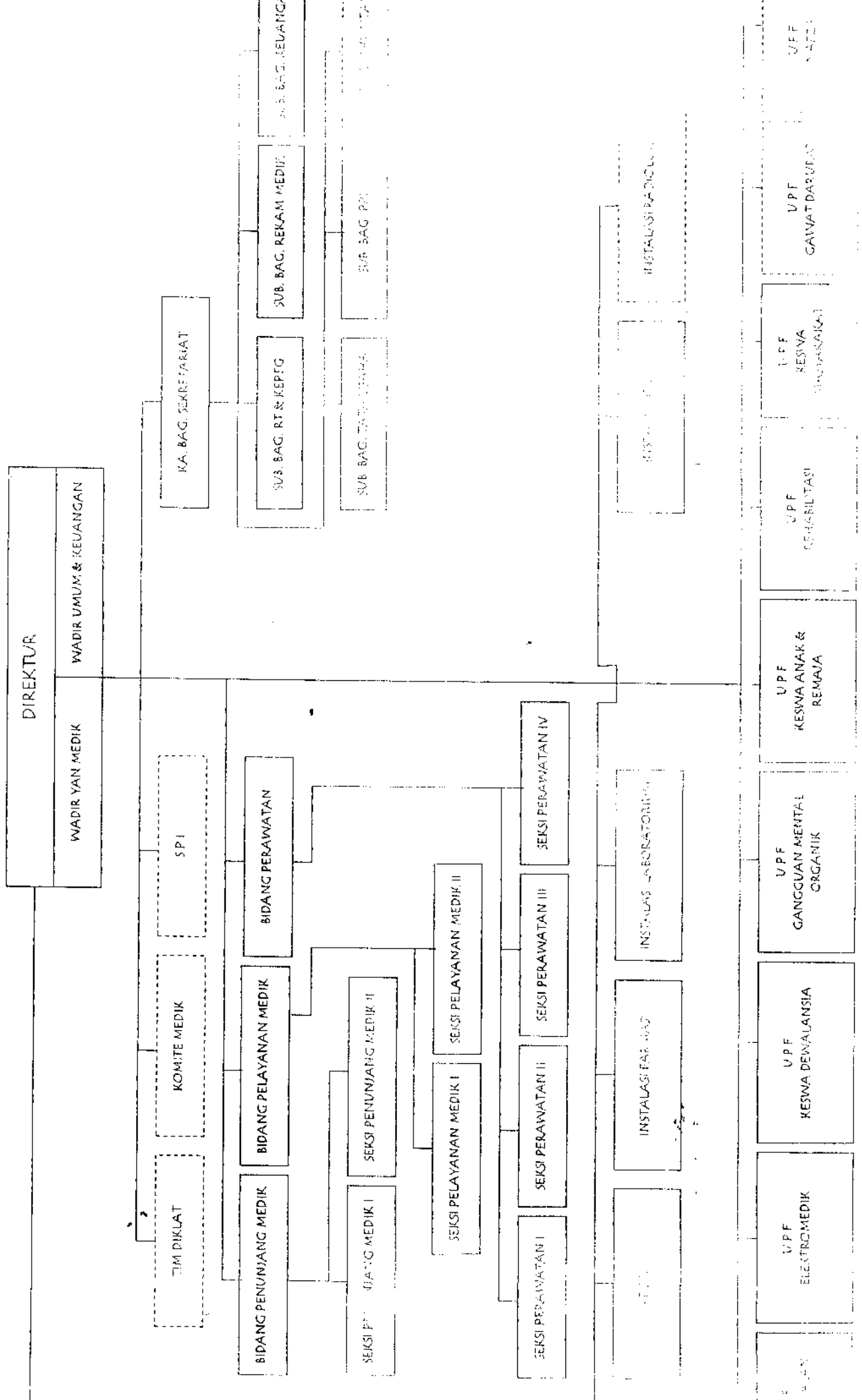
DATA-DATA HASIL JAWABAN RESPONDEN
(HARAPAN)

NO	Reliability				Responsiveness			Assurance			Emphaty		Tangible			TOTAL	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	73
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	72
3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	70	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	70	
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	69	
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	71	
8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	72	
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	70	
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	69	
11	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	67	
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	71	
13	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	68	
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	69	
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	71	
16	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	71	
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	71	
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	69	
19	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	70	
20	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	68	
21	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	70	
22	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	69	
23	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	67	
24	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	71	
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	70	
26	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	67	
27	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	64	
28	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	66	
29	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	65	
30	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	65	
31	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	69	
32	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	67	
33	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	65	
34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	68	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	71	
36	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	68	
37	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	66	
38	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	67	
39	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	67	
40	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	66	
41	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	70	
42	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	68	
43	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	66	
44	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	70	
45	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	69	
46	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	66	
47	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	69	

Lanjutan Lampiran

NO	Reliability				Responsiveness			Assurance			Emphaty		Tangible			TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	
48	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	68
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	71
50	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	70
51	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	71
52	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	68
53	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	69
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	70
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	70
56	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	68
57	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	70
58	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	68
59	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	69
60	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	68
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	70
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	71
63	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	68
64	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	69
65	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	70
66	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	67
67	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	69
68	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	67
69	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	70
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	74
71	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	71
72	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	67
73	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	66
74	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	67
75	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	68
76	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	70
77	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	69
78	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	69
79	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	69
80	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	68
81	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	70
82	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	71
83	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	69
84	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	71
85	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	71
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	71
Σ	413	418	390	419	406	418	389	390	423	427	369	366	422	354	328	5932
Y	4.80	4.86	4.53	4.87	4.72	4.86	4.52	4.53	4.92	4.97	4.29	4.26	4.91	4.12	3.81	4.60

STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT JIWA PUSAT BANDUNG



OUTPUT SPSS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	GAP ^b		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: X

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 ^a	.796	.794	2.4101

a. Predictors: (Constant), GAP

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1908.457	1	1908.457	328.562	.000 ^a
	Residual	487.915	84	5.809		
	Total	2396.372	85			

a. Predictors: (Constant), GAP

b. Dependent Variable: X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	60.335	.424		142.207	.000
	GAP	-.759	.042	-.892	-18.126	.000

a. Dependent Variable: X