

# LAMPIRAN

## Angket Kuesioner

Dalam Rangka Penyusunan Tesis

**Judul:**

**“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2016”**

**Peneliti:**

## I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia \_\_\_\_\_ tahun
2. Jenis kelamin
  1. Pria
  2. Wanita
3. Status perkawinan
  1. Belum menikah
  2. Menikah
  3. Tidak menikah
  4. Duda/janda
4. Tingkat pendidikan terakhir yang pernah ditamatkan
  1. Tidak pernah sekolah
  2. SD
  3. SLTP
  4. SLTA
  5. Dipl (1 /2 3/ BA)\*\*
  6. S -1/ S-2/ S-3
5. Pekerjaan saat ini?
  1. TNI/POLRI/PNS
  2. Karyawan swasta
  3. Wiraswasta
6. Sudah berapa kali menggunakan jasa RSUD Kota Tangerang?
  - a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali
  - d. Lebih dari 5 kali

## II. PETUNJUK PENGISIAN

Petunjuk :

1. Bacalah dengan seksama pernyataan yang sudah disediakan, kemudian pilihlah bagaimana pendapat dan sikap anda terhadap pernyataan tersebut dengan memberi tanda check list (√) pada setiap pernyataan

SS : sangat sesuai

S : sesuai

KS : kurang sesuai

TS : tidak sesuai

STS : sangat tidak sesuai

2. Angket yang anda ini bukan merupakan tes. Tidak ada jawaban yang benar dan salah terhadap pernyataan yang anda pilih.
3. Selamat mengerjakan

### A. KINERJA PELAYANAN

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
<b>Kenampakan fisik (Tangible)</b>						
1.	Kenyamanan dan Kebersihan ruang pemeriksaan					
2.	Peralatan Operasional rumah sakit sudah baik					
<b>Reliabilitas (Reability)</b>						
1.	Rumah sakit memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, misal Unit Gawat Darurat (UGD) yang siap melayani pasien selama 24 jam					
2.	Ketepatan jadwal pelayanan dijalankan (waktu buka pendaftaran kedatangan dokter )					
<b>Responsivitas ( Responsiveness)</b>						
1.	Tanggapan positif terhadap keluhan pasien					
2.	Kejelasan penyampaian informasi kepada pasien					
<b>Kompetensi (Competence)</b>						
1.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
2.	Tenaga medis memberitahu jenis penyakit, cara perawatan dan minum obat secara lengkap					
<b>Kesopanan (Courtesy)</b>						
1.	Perawat tetap menghormati pasien meski lebih muda					
2.	Perawat selalu menyapa bila bertemu pasien					
<b>Kredibilitas (Credibility)</b>						
1.	Tenaga medis terampil dalam mendiagnosa penyakit pasien dan menemukan solusinya					
2.	Tenaga medis melayani dengan sikap meyakinkan dan sopan sehingga pasien merasa					

	aman dan nyaman						
<b>Keamanan (Security)</b>							
1.	Jadwal besuk ditentukan						
2.	Keamanan rumah sakit terjaga						
<b>Akses (Acces)</b>							
1.	Tenaga medis dapat diminta bantuan kehadirannya dengan mudah atau dengan mudah dapat dihubungi (misal melalui sms/telepon) dalam menangani keluhan pasien						
2.	Kemudahan dan Kecepatan prosedur pelayanan						
<b>Komunikasi (Communication)</b>							
1.	Berkomunikasi baik terhadap klien						
2.	Komunikasi mengenai kebutuhan ruangan berjalan lancar						
<b>Pengertian (Understanding the customer)</b>							
1.	Karyawan rumah sakit selalu berusaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan pasien, misal selalu siap membantu pasien yang ingin buang air atau mengganti kantong infus.						
2.	Karyawan rumah sakit yang ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada pasien.						
<b>Akuntabilitas (Accountability)</b>							
1.	Tenaga medis memiliki kompetensi dan sertifikat yang sesuai dengan bidang yang digeluti						
2.	Rumah sakit menyediakan peralatan medis dan obat-obatan yang lengkap sesuai dengan standar yang berlaku						

## B. PROFESIONALISME

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
<b>Kreativitas (creativity)</b>						
1.	Prosedur pelayanan medis emergensi dapat langsung dilakukan (tanpa perlu melakukan perjanjian)					
2.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
<b>Inovasi (Innovation)</b>						
1.	Pendaftaran pelayanan pasien dilakukan dengan komputer					
2.	Pasien diberikan waktu untuk melakukan konsultasi langsung dengan tenaga medis					
<b>Responsivitas (Responsively)</b>						
1.	Tenaga medis mendengarkan dengan sungguh-sungguh keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi					
2.	Tenaga medis bersedia menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pasien sehingga dapat tercipta interaksi dua arah					

## C. KEPEMIMPINAN

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
<b>Ideal pengaruh (Idealized influence)</b>						
1.	Pemimpin Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang merupakan panutan dalam perusahaan					
2.	Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang mendapatkan rasa hormat dari para pegawai					
<b>Inspirasi motivasi (Inspirational motivation)</b>						

1.	Pemimpin Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang menumbuhkan rasa percaya diri kepada pegawai dalam melakukan pekerjaan					
2.	Pemimpin Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang memberikan motivasi kepada pegawai untuk bekerja lebih baik.					
<b>Intelektual simulasi (Intellectual simulation)</b>						
1.	Pemimpin Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang mendorong pegawai untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan.					
2.	Pemimpin Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang menyelesaikan masalah dari berbagai sudut pandang.					
<b>Individu konsider (Individualized consideration)</b>						
1.	Pemimpin Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang dialami pegawai.					
2.	Pemimpin Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang berupaya meningkatkan pengembangan pegawai					

#### D. KEWENANGAN DIREKSI

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
<b>Upaya mendapatkan rentabilitas</b>						
1.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang selalu mempunyai inovasi dalam pekerjaan.					
2.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang berani mengambil risiko dalam semua tindakannya.					
<b>Mempertahankan eksistensi dan kemerdekaan berusaha</b>						

1.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang selalu mengikuti perkembangan teknologi kesehatan adalah salah satu cara untuk mempertahankan eksistensi dan kemerdekaan berusaha.					
2.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang fokus untuk menentukan satu prioritas utama yang menjadi target utama.					
<b>Mempertahankan pertumbuhan perusahaan yang sehat</b>						
1.	Perencanaan strategi yang tepat dari pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang dapat mempertahankan pertumbuhan pada perusahaan.					
2.	Pencapaian target dalam penjualan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang adalah salah satu cara untuk mempertahankan pertumbuhan pada perusahaan					
<b>Mempertahankan kedudukan dan martabat perusahaan</b>						
1.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang selalu menjaga nilai-nilai perusahaan untuk mempertahankan kedudukan posisi atau kedudukan yang dicapai rumah sakit selama ini.					
2.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang selalu memprioritaskan perusahaan bagian yang terpenting untuk mempertahankan martabat dan citra rumah sakit.					
<b>Meningkatkan nilai ekonomi</b>						
1.	Pihak Disreksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanggerang menerapkan pelayanan dengan tingkat profesionalisme yang tinggi sehingga berpengaruh pada pasien yang merasa puas.					
2.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanggerang selalu memperhatikan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit.					
<b>Menjamin dan memperbanyak lapangan kerja produktif</b>						
1.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanggerang menjamin kelangsungan hidup para pegawainya.					



2.	Pihak Diresksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang selalu berupaya untuk memakmurkan para pegawainya.					
<b>Mempertahankan kepentingan karyawan</b>						
1.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang memberikan apresiasi kepada pegawai yang berprestasi dalam pekerjaannya.					
2.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang memberikan asuransi dan jaminan hari tua kepada pegawai.					
<b>Mempertahankan kelayakan kredit</b>						
1.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang harus mengevaluasi kemampuan debitur agar tetap mempertahankan kelayakan kredit dalam perusahaannya.					
2.	Kelayakan kredit pada perusahaan akan tetap bertahan apabila pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang berhasil dalam mengembalikan kredit					
<b>Menjalin dan meningkatkan hubungan baik dengan pemerintah</b>						
1.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang memiliki hubungan yang baik dengan pemerintah untuk menciptakan masyarakat sehat.					
2.	Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang selalu memperhatikan progam-progam pemerintahan yang salah satunya, yaitu BPJS.					
<b>Mempersiapkan tenaga penerus bagi perusahaan</b>						
1.	Pihak Direksi Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang meyakinkan pegawai bahwa tujuan perusahaan akan tercapai.					
2.	Pihak Direksi Pihak Direksi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang memiliki strategi dalam penceranaan penyiapan tenaga penerus.					