

LAMPIRAN

Kuisisioner

Responden Yth.

Perkenalkan nama saya Windy Katharine Mailangkay. Saya adalah mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul dengan program studi Public Relations yang sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan informasi pasien, dengan judul (**Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Terhadap Kepuasan Layanan Informasi Pasien**).

Saya meminta kesediaannya untuk mengisi kuisisioner ini dengan baik dan apa adanya. Atas kesediaannya dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Mohon beri tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

- Data Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
3. Usia :
4. Pekerjaan :

Petunjuk pengisian kuisisioner.

Beri tanda (√) pada kolom yang telah disediakan dan sesuai dengan penilaian anda.

- Keterangan jawaban untuk kualitas pelayanan informasi:

Sangat Setuju (SS) = 3

Setuju (S) = 2

Tidak Setuju (TS) = 1

- Keterangan jawaban untuk kepuasan layanan informasi:

Sangat Puas (SP) = 3

Puas (P) = 2

Tidak Puas (TP) 1

No	Pernyataan	SS	S	TS
	Kualitas Layanan Informasi			

1	Pegawai bersikap ramah dalam memberikan pelayanan informasi			
2	Pegawai memberikan senyuman saat memberikan pelayanan informasi			
3	Pegawai memberikan salam saat bertemu pasien			
4	Pegawai aktif bertanya tentang informasi apa yang dibutuhkan pasien			
5	Pegawai mampu menanggapi keluhan pasien			
6	Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan informasi kepada pasien			
7	Pegawai dapat dipercaya dalam memberikan informasi kepada pasien			
8	Informasi yang diberikan pegawai benar adanya			
9	Informasi yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan keinginan pasien			
10	Informasi yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan fakta yang ada			
11	Informasi yang diberikan oleh pegawai jelas dan utuh			
12	Informasi yang diberikan pegawai diterima dengan cepat dan tidak ditunda tunda			
13	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien			
14	Informasi yang diberikan oleh pegawai tidak berubah-ubah			
15	Informasi yang diberikan oleh pegawai berimbang dan tidak memihak terhadap satu pihak saja			

No	Pernyataan	SP	P	TP
	Kepuasan Layanan Informasi			
1	Merasa puas dengan pegawai yang bersikap ramah dalam memberikan pelayanan informasi			
2	Merasa puas dengan pegawai yang memberikan senyuman saat memberikan pelayanan informasi			
3	Merasa puas dengan pegawai yang memberikan salam saat bertemu pasien			
4	Merasa puas dengan pegawai yang aktif bertanya tentang informasi apa yang dibutuhkan pasien			
5	Merasa puas dengan pegawai yang mampu menanggapi keluhan pasien			
6	Merasa puas dengan pegawai yang dapat diandalkan dalam memberikan informasi kepada pasien			
7	Merasa puas dengan pegawai yang dapat dipercaya dalam memberikan informasi kepada pasien			
8	Merasa puas dengan kebenaran informasi yang diberikan			
9	Merasa puas dengan informasi yang diberikan karena sudah sesuai dengan keinginan pasien			
10	Merasa puas dengan informasi yang diberikan karena informasi sudah sesuai dengan fakta yang ada			
11	Merasa puas dengan informasi yang diberikan karena informasi jelas dan utuh			

12	Merasa puas dengan kecepatan penerimaan informasi			
13	Merasa puas dengan informasi yang diberikan karena sudah sesuai dengan kebutuhan pasien			
14	Merasa puas dengan informasi yang diberikan karena informasi tidak berubah-ubah			
15	Merasa puas dengan informasi yang diberikan karena informasi tidak memihak kesebelah pihak			

Terima Kasih