

Lampiran 1
UMPAN BALIK ANDA

Nama : Tanggal Kunjungan :
 No. Ruang Poliklinik : Telepon :

Terima kasih atas kepercayaan yang diberikan, sehingga kami mendapat kesempatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk anda.

Selanjutnya perkenalkanlah kami mohon kesediaan Anda untuk mengisi formulir "Umpan Balik Anda" yang akan sangat berguna - sebagai masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan Front Office *Siloam Graha Medika Hospital*

Terima kasih untuk kerjasama yang diberikan.

Semoga Anda sehat selalu!

Catatan :

SB : Sangat Baik
 B : Baik
 C : Cukup Baik
 KB : Kurang Baik
 TB : Tidak Baik

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kemudahan menghubungi petugas Front Office melalui telepon					
2	Kemampuan petugas Front Office dalam memberikan informasi tentang berbagai fasilitas pelayanan yang tersedia					
3	Kemampuan petugas Front Office dalam memberikan penjelasan tentang informasi yang anda perlukan					
4	Kecepatan dan ketanggapan petugas Front Office dalam melayani pendaftaran pasien					
5	Kecepatan dan ketanggapan petugas Front Office dalam melayani administrasi pembayaran pasien					
6	Keramahan dan kesopanan petugas Front Office dalam melayani pasien / pengunjung					
7	Kemudahan dalam melakukan pendaftaran dan pem - bayaran pasien					
8	Kejujuran petugas Front Office dalam memberikan pe - layanan terhadap pasien / pengunjung					
9	Respon petugas Front Office dalam menghadapi keluhan pasien / pengunjung					
10	Kepakaan petugas Front Office terhadap kebutuhan - pasien / pengunjung					
11	Kebersihan dan kelengkapan fasilitas penunjang yang memperlancar pelayanan Front Office					
12	Kebersihan dan kerapihan petugas Front Office selama bertugas					

9 Bagaimana menurut anda tentang respon petugas Front Office dalam menghadapi keluhan pasien atau pengunjung

--	--	--	--	--	--

10 Bagaimana menurut anda tentang kepekaan petugas Front Office terhadap kebutuhan pasien / pengunjung

--	--	--	--	--	--

11 Bagaimana menurut anda tentang kebersihan dan kelengkapan fasilitas penunjang yang memperlancar pelayanan Front Office

--	--	--	--	--	--

12 Bagaimana menurut anda kebersihan dan kerapian petugas Front Office selama bertugas

--	--	--	--	--	--

Lampiran 3
HASIL KUESIONER KUALITAS PELAYANAN

Responden	Pertanyaan												Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31
2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	26
3	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	46
4	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	45
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	55
6	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
7	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	36
8	1	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33
9	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	51
10	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
11	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	46
12	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	25
13	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	42
14	1	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33
15	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
16	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40
17	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40
18	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	39
19	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
20	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
21	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	55
23	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40
24	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
25	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40
26	1	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	45
27	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	46
28	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	26
29	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	38
30	2	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	45
31	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	34
32	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	48
33	2	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
34	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	46
35	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
36	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	50

37	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	37
38	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	37
39	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	39
40	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	42
41	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	25
42	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	49
43	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	37
44	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	36
45	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	27
46	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	39
47	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	48
48	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	26
49	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	46
50	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	35
51	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	35
52	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	38
53	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	41
54	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	44
55	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	38
56	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	30
57	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	25
58	1	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34
59	2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	47
60	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	47
61	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	38
62	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
63	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	26
64	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	36
65	2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	47
66	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
67	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	49
68	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	25
69	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	16
70	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	38
71	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	35
72	1	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	34
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
74	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	41
75	2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	47
76	1	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	45

Lampiran 4
HASIL KUESIONER

Responden	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	XY	X ²	Y ²
	X	Y			
1	31	35	1,085	961	1,225
2	26	35	910	676	1,225
3	46	42	1,932	2,116	1,764
4	45	44	1,980	2,025	1,936
5	55	52	2,860	3,025	2,704
6	43	40	1,720	1,849	1,600
7	36	37	1,332	1,296	1,369
8	33	35	1,155	1,089	1,225
9	51	40	2,040	2,601	1,600
10	43	47	2,021	1,849	2,209
11	46	42	1,932	2,116	1,764
12	25	27	675	625	729
13	42	37	1,554	1,764	1,369
14	33	35	1,155	1,089	1,225
15	41	40	1,640	1,681	1,600
16	40	43	1,720	1,600	1,849
17	40	43	1,720	1,600	1,849
18	39	37	1,443	1,521	1,369
19	38	35	1,330	1,444	1,225
20	42	41	1,722	1,764	1,681
21	40	39	1,560	1,600	1,521
22	55	47	2,585	3,025	2,209
23	40	46	1,840	1,600	2,116
24	46	44	2,024	2,116	1,936
25	40	38	1,520	1,600	1,444
26	45	38	1,710	2,025	1,444
27	46	34	1,564	2,116	1,156
28	26	30	780	676	900
29	38	39	1,482	1,444	1,521
30	45	39	1,755	2,025	1,521
31	34	37	1,258	1,156	1,369
32	48	41	1,968	2,304	1,681
33	43	39	1,677	1,849	1,521
34	46	45	2,070	2,116	2,025
35	32	39	1,248	1,024	1,521

36	50	47	2,350	2,500	2,209
37	37	42	1,554	1,369	1,764
38	37	39	1,443	1,369	1,521
39	39	38	1,482	1,521	1,444
40	42	38	1,596	1,764	1,444
41	25	24	600	625	576
42	49	46	2,254	2,401	2,116
43	37	39	1,443	1,369	1,521
44	36	44	1,584	1,296	1,936
45	27	28	756	729	784
46	39	39	1,521	1,521	1,521
47	48	52	2,496	2,304	2,704
48	26	23	598	676	529
49	46	50	2,300	2,116	2,500
50	35	40	1,400	1,225	1,600
51	35	40	1,400	1,225	1,600
52	38	40	1,520	1,444	1,600
53	41	51	2,091	1,681	2,601
54	44	50	2,200	1,936	2,500
55	38	38	1,444	1,444	1,444
56	30	35	1,050	900	1,225
57	25	27	675	625	729
58	34	38	1,292	1,156	1,444
59	47	50	2,350	2,209	2,500
60	47	49	2,303	2,209	2,401
61	38	37	1,406	1,444	1,369
62	34	36	1,224	1,156	1,296
63	26	30	780	676	900
64	36	41	1,476	1,296	1,681
65	47	42	1,974	2,209	1,764
66	34	43	1,462	1,156	1,849
67	49	49	2,401	2,401	2,401
68	25	30	750	625	900
69	16	30	480	256	900
70	38	40	1,520	1,444	1,600
71	35	37	1,295	1,225	1,369
72	34	26	884	1,156	676
73	36	40	1,440	1,296	1,600
74	41	41	1,681	1,681	1,681

75	47	41	1,927	2,209	1,681
76	45	40	1,800	2,025	1,600
77	46	40	1,840	2,116	1,600
78	25	26	650	625	676
79	47	44	2,068	2,209	1,936
80	36	36	1,296	1,296	1,296
81	33	31	1,023	1,089	961
82	37	42	1,554	1,369	1,764
83	44	38	1,672	1,936	1,444
84	37	34	1,258	1,369	1,156
85	38	37	1,406	1,444	1,369
86	44	41	1,804	1,936	1,681
87	40	40	1,600	1,600	1,600
88	21	32	672	441	1,024
89	22	37	814	484	1,369
90	36	35	1,260	1,296	1,225
Jumlah	3,458	3,505	138,086	138,446	139,983

77	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	46
78	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	25
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
80	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	36
81	1	2	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	33
82	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	37
83	2	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	44
84	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	37
85	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	38
86	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	44
87	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	40
88	1	1	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	21
89	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	22
90	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	36
Jumlah	167	245	253	278	276	304	363	365	299	307	300	301	3458

Lampiran 3
HASIL KUESIONER KEPUASAN

Responden	Pertanyaan												Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	35
2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	35
3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42
4	1	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	44
5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	52
6	1	2	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	40
7	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	5	4	37
8	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	5	3	35
9	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	5	3	40
10	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	47
11	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	42
12	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	27
13	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	37
14	1	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	35
15	2	3	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	40
16	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	4	43
17	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	43
18	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	37
19	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	35
20	3	2	2	3	4	5	4	3	3	4	4	4	41
21	1	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	39
22	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	47
23	2	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	46
24	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	44
25	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	38
26	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	38
27	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	34
28	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	30
29	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	39
30	1	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	39
31	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	37
32	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	41
33	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	5	4	39
34	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45
35	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	39

36	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	47
37	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	42
38	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	39
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	38
40	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	38
41	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	24
42	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	46
43	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	39
44	2	2	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	44
45	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	28
46	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	39
47	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	52
48	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	23
49	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50
50	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	40
51	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	40
52	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	40
53	1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	51
54	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	50
55	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	38
56	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	5	3	35
57	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	27
58	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	38
59	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	50
60	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	49
61	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37
62	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	36
63	3	3	3	4	2	2	2	2	1	1	3	4	30
64	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	41
65	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	42
66	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	43
67	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
68	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	4	4	30
69	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	30
70	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	5	40
71	1	2	2	3	3	5	4	3	3	3	4	4	37
72	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	26
73	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	40
74	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	41
75	1	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	41

76	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	40
77	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	40
78	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	26
79	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	44
80	1	2	2	2	4	3	3	4	3	3	5	4	36
81	3	3	3	3	2	1	1	4	1	1	5	4	31
82	2	1	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	42
83	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	38
84	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	34
85	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	37
86	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	41
87	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	40
88	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	32
89	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	37
90	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	35
Jumlah	184	257	254	285	304	321	305	296	294	294	366	345	3505