

## **Lampiran 1**

### **Kuesioner penelitian**

#### **HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI UNIT RAWAT INAP RSUD TAKARAKAN JAKARTA**

Bersamaan ini saya selaku mahasiswa Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul, ingin menyampaikan lembaran kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang disusun memperoleh data dalam penyusunan skripsi. Dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

Untuk tujuan tersebut peneliti memohon ketersediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Terimakasih atas kerja samanya. Keberhasilan penelitian tergantung kerjasama yang baik dari bapak/ibu dan saudara sekalian.

Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya

(Miptahul Abidin)

## KARAKTERISTIK RESPONDEN

*Berilah tanda cek (v) pada kolom yang sesuai*

No responden :  
Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan  
Umur :  
Tingkat pendidikan : ( ) SD ( ) SMP  
( ) SMA/SMK ( ) Perguruan Tinggi

## PETUNJUK KUESIONER

- Kerjakan seluruh pertanyaan yang ada.
- Jawablah dengan baik dengan memberikan tanda cek (v)

### **Nilai ukur**

*Untuk pertanyaan yang bersifat positif, memiliki skor nilai*

Setuju (S) = 2

Tidak Setuju (TS) = 1

*Untuk pertanyaan yang bersifat negative, memiliki skor nilai sebaliknya*

Setuju (S) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

### Lembar Kuesioner

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
<b>Tangible</b>			
1	Lingkungan ruang rawat inap terlihat bersih <input type="checkbox"/>		
2	Penataan eksterior dan interior ruangan.		
3	Peralatan yang tersedia memadai		
4	Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan.		
5	Kondisi peralatan yang tersedia baik		
6	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).		
7	Peralatan yang tersedia digunakan sesuai dengan manfaatnya		
8	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.		
<b>Reability</b>			
1	Dokter dan Perawat memberikan informasi dengan jelas		
2	Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit.		
3	Dokter dan perawat memberikan masukan-masukan yang bermanfaat terhadap kesembuhan pasien		

4	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap.		
5	Dokter dan perawat terampil dalam menjalankan tugas		
6	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan dijalankan dengan tepat.		
7	Tanggapan dari dokter dan perawat cepat saat diperlukan		
8	Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat.		
<b>Responsiveness</b>			
1	Dokter memberikan informasi tentang penyakit dengan jelas		
2	Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.		
3	Proses administrasi mudah dan cepat		
4	Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 jam.		
<b>Assurance</b>			
1	Tenaga kerja yang ada diruang rawat inap RSUD Tarakan profesional		
2	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit		
3	Pasien merasa aman di ruang rawat inap RSUD		

	Tarakan		
4	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.		
5	Tenaga kerja yang ada di ruang rawat inap RSUD Tarakan dapat dengan sabar melayani setiap keluhan pasien		
6	Pelayanan yang sopan dan ramah.		
<b>Empathy</b>			
1	Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.		
2	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.		