

LAMPIRAN

Lampiran 01

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Kualitas Pelayanan yang Diberikan Oleh Praktek dr. Made
Asty Sanitha Dewi di Jalan Pulau Komodo No 01.

1. Pengantar

Bersama ini saya sampaikan daftar pernyataan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i, dengan permohonan agar berkenan meluangkan waktu untuk mengisinya. Pernyataan dalam daftar ini berkenaan dengan tanggapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Praktek dr. Made Asty Sanitha Dewi di Jalan Pulau Komodo No 01. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan jawaban, saya ucapkan terima kasih.

2. Petunjuk Pengisian

1. Beri tanda centang () pernyataan-pernyataan berikut pada salah satu jawaban yang ada sesuai dengan pilihan anda. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 4 yang memiliki makna:

Sangat Setuju (SS) = 4

Setuju (S) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

3. Identitas Responden

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Umur :

4. Daftar Pernyataan

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	No. Item	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<i>Tangibles</i> (Sarana Fisik)	1	Lingkungan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi tergolong bersih				
		2	Penataan ruang Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi teratur dan nyaman.				
		3	Alat-alat pemeriksaan yang tersedia di klinik terlihat bersih.				
		4	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi tampak rapi.				
		5	Penyediaan tempat duduk untuk pasien di ruang tunggu sangat memadai				
		6	Praktek dr. Asty menyediakan fasilitas untuk pasien seperti media informasi				

			(poster, leaflet), timbangan berat badan dan lain- lain				
2	Reliability (Keandalan)	7	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi memberikan pelayanan dengan cepat.				
		8	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi memeriksa pasien dengan seksama.				
		9	Alur pengobatan mudah diikuti oleh pasien.				
		10	Pasien sangat mudah mendapatkan pelayanan.				
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	11	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi memberikan pertolongan yang cepat saat pasien membutuhkan.				
		12	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi memberikan pasien informasi yang jelas.				
		13	Tenaga kesehatan Praktek				

			dr.Made Asty Sanitha Dewi memberikan informasi pengobatan dengan bahasa yang mudah dimengerti.				
		14	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.				
		15	Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.				
4	<i>Assurance</i> (Jaminan/Keyakinan)	16	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi menjelas kan dengan jelas tentang penyakit pasien.				
		17	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi meyakinkan pasien dalam memberikan tindakan.				
		18	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi memberikan pelayanan dengan sopan				

			kepada pasien.				
		19	Pasien merasa aman dan nyaman dengan tindakan medis yang diberikan.				
		20	Pemberian kemasan obat dalam keadaan tersegel/ tidak rusak/tidak kadaluwarsa				
5	Empathy (Empati)	21	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi mendengarkan dengan seksama setiap keluhan pasien				
		22	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi melayani tanpa membedakan status sosial pasien.				
		23	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi menggunakan bahasa yang sopan.				
		24	Tenaga kesehatan Praktek dr.Made Asty Sanitha Dewi melayani pasien dengan ramah dan sabar				

Dimensi Reliability

Responden	Pertanyaan				
	1	2	3	4	Total
1	4	3	4	4	15
2	4	3	3	4	14
3	4	4	4	4	16
3	4	3	3	4	14
4	3	3	3	3	12
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	3	3	3	3	12
11	4	2	3	3	12
12	4	3	4	4	15
13	4	4	2	4	14
13	3	3	3	4	13
14	4	3	3	3	13
16	4	4	3	4	15
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	3	3	3	3	12
21	4	4	4	3	15
22	4	4	2	4	14
23	4	4	4	4	16
23	2	4	4	4	14
24	4	4	4	4	16
26	3	3	4	3	13
27	3	3	4	3	13
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	2	4	4	4	14
r-Hitung	0.551	0.777	0.593	0.739	
r- Tabel	0.361	0.361	0.361	0.361	
Valid/Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Dimensi Responsiveness

Responden	Pertanyaan					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	3	3	3	4	17
2	4	3	4	4	3	18
3	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	4	19
4	3	3	3	3	4	16
6	4	4	3	3	3	17
7	4	4	3	4	4	19
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	3	4	4	19
10	3	3	3	4	4	17
11	4	2	3	3	3	15
12	4	3	4	3	3	17
13	4	4	4	4	4	20
13	3	3	4	4	3	17
14	4	3	3	4	4	18
16	4	4	3	3	3	17
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	3	4	4	19
19	4	4	3	4	4	19
20	3	3	3	4	4	17
21	4	4	3	3	3	17
22	4	4	3	3	3	17
23	4	4	3	4	4	19
23	2	4	3	4	3	16
24	4	4	4	4	4	20
26	3	3	4	4	3	17
27	3	3	4	3	3	16
28	4	4	3	3	4	18
29	4	4	4	4	4	20
30	2	4	4	4	4	18
r-Hitung	0.457	0.610	0.398	0.628	0.662	
r- Tabel	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	
Valid/Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Dimens Assurance

Responden	Pertanyaan					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	3	4	4	19
2	4	3	3	3	4	17
3	3	4	4	4	3	18
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	4	3	3	16
6	3	3	4	3	3	16
7	4	3	3	3	4	17
8	4	3	3	3	4	17
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	3	4	3	4	3	17
12	3	4	3	4	3	17
13	4	3	3	3	4	17
14	4	3	4	3	4	18
15	3	4	3	4	3	17
16	3	4	4	4	3	18
17	3	3	3	3	3	15
18	4	3	2	3	4	16
19	3	3	3	3	3	15
20	4	4	3	4	4	19
21	3	3	3	3	3	15
22	2	3	3	2	2	12
23	4	4	3	4	4	19
24	4	4	3	4	4	19
25	4	4	3	4	4	19
26	4	4	3	4	4	19
27	4	3	4	3	3	17
28	4	3	4	4	4	19
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
r-Hitung	0.746	0.692	0.404	0.837	0.758	
r- Tabel	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	
Valid/Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Dimensi Empathy

Responden	Pertanyaan				Total
	1	2	3	4	
1	4	4	4	4	16
2	4	3	3	4	14
3	3	3	4	4	14
3	4	4	3	4	15
4	3	4	3	3	13
6	3	3	4	4	14
7	4	3	4	4	15
8	4	3	4	4	15
9	4	4	4	4	16
10	4	3	3	3	13
11	3	3	3	3	12
12	3	3	4	4	14
13	4	4	2	4	14
13	4	3	3	4	14
14	3	3	3	3	12
16	3	3	3	4	13
17	3	2	4	2	11
18	4	3	4	3	14
19	3	3	4	3	13
20	4	3	3	3	13
21	3	2	4	2	11
22	2	3	2	3	10
23	4	4	4	3	15
23	4	4	4	3	15
24	4	3	4	3	14
26	4	3	4	3	14
27	3	3	4	3	13
28	4	3	4	3	14
29	4	3	4	3	14
30	4	3	4	3	14
r-Hitung	0.746	0.641	0.402	0.636	
r- Tabel	0.361	0.361	0.361	0.361	
Valid/Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Lampiran 03 Uji Reliabilitas

Dimensi *Tangibles***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	6

Cronbach Alpha $0,670 \geq 0,06$ artinya Reliabel

Dimensi *Reliability***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.550	4

Cronbach Alpha $0,550 \geq 0,06$ artinya Reliabel

Dimensi *Responsiveness***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.409	5

Cronbach Alpha $0,409 \geq 0,06$ artinya Reliabel

Dimens Assurance**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	5

Cronbach Alpha $0,722 \geq 0,06$ artinya Reliabel

Dimensi Empathy**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.407	4

Cronbach Alpha $0,407 \geq 0,06$ artinya Reliabel