

KUESIONER PENELITIAN
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN KARYAWAN MENGGUNAKAN JASA
POLIKLINIK KESEHATAN YWBI PT. (PERSERO)
INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Karyawan Menggunakan Jasa Poliklinik Kesehatan YWBI PT. (Persero) Industri Telekomunikasi Indonesia”**, dengan ini, saya mengadakan jajak pendapat dalam bentuk kuesioner kepada para pengguna jasa Poliklinik YWBI PT INTI (Persero).

Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk menyampaikan tanggapan melalui kuesioner ini. Tanggapan dan identitas Bapak/Ibu dalam kuesioner ini dijamin hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian tesis ini dan sumbangan pemikiran bagi Poliklinik YWBI PT INTI (Persero).

Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Bandung, 5 April 2004

Hormat saya,

Peneliti :

Nur Aisyah Fatmasari

Petunjuk Pengisian

1. Pilih salah satu jawaban dari masing-masing nomor, lalu beri tanda (V) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih.
2. Pilihlah jawaban seobjektif mungkin.
3. Isilah semua pertanyaan secara keseluruhan

KUESIONER PENELITIAN PROFIL RESPONDEN

- Jenis Kelamin
- Pria
 - Wanita
- Usia
- ≤ 40
 - 41-56
 - ≥ 57
- Agama
- Islam
 - Khatolik
 - Protestan
 - Hindu
 - Budha
- Pendidikan Terakhir
- SMA
 - Diploma
 - Sarjana
 - Pasca Sarjana
 - Lain-lain
- Jabatan
- Pelaksana
 - Asisten Manager / FK IV
 - Manager / FK III
 - Kepala Divisi / FK II
 - Lain-lain (sebutkan)
- Penghasilan Perbulan
- \leq Rp 2.000.000
 - Rp 2.000.000 – Rp 3.499.999
 - Rp 3.500.000 – Rp 3.999.999
 - Rp 4.000.000 – Rp 4.499.999
 - 4.500.000

Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Yang Dilakukan Oleh Poliklinik YWBI PT. INTI

A. Tangible

1. Menurut Bapak/Ibu, kenyamanan gedung dan ruangan poliklinik YWBI PT.INTI (Persero) :
 - a. Sangat penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

2. Menurut Bapak/Ibu, kebersihan gedung dan ruangan poliklinik YWBI PT.INTI (Persero) :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

3. Menurut Bapak/Ibu, keramahan paramedis/karyawan poliklinik :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

B. Reliability

1. Untuk memberikan pelayanan yang baik, seberapa penting kemudahan memperoleh informasi:
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

2. Selain karena tanggung jawab, menurut Bapak/Ibu seberapa penting ketepatan diagnosis dokter:
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

3. Dalam memberikan kemudahan kepada pasien seberapa penting ketersediaan dan keefektifan obat yang diberikan:
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

4. Menurut Bapak/Ibu ketepatan waktu jam praktek dan kehadiran dokter :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

5. Menurut Bapak/Ibu keterampilan dan kecekatan petugas dalam melayani pasien :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

C. Responsiveness

1. Seberapa penting kecepatan menangani administrasi pengobatan :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

2. Seberapa penting kecepatan menangani keluhan pasien :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

D. Assurance

1. Dalam membentuk kredibilitas yang tinggi seberapa penting jaminan bebas dari kesalahan diagnosa :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

2. Seberapa penting kecepatan menangani keluhan pasien :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

E. Empathy

1. Seberapa penting kemampuan menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

2. Menurut Bapak/Ibu, keramahan dalam mendengarkan keluhan pasien :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

3. Seberapa penting perhatian terhadap keluhan pasien untuk kelancaran proses pengobatan di poliklinik tersebut :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

4. Pentingkah pelayanan yang adil kepada tiap pasien tanpa melihat kedudukan atau status :
 - a. Sangat Penting
 - b. Penting
 - c. Cukup
 - d. Kurang Penting
 - e. Tidak Penting

Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Yang Dilakukan Oleh Poliklinik YWBI PT. INTI (Persero)

A. Tangible

1. Gedung dan ruangan merupakan fasilitas fisik yang disediakan oleh Poliklinik YWBI PT INTI (Persero). Menurut Bapak/Ibu kondisi gedung dan ruangan poliklinik YWBI PT INTI (Persero):
 - a. Sangat Nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Kurang Nyaman
 - d. Tidak Nyaman
 - e. Sangat Tidak Nyaman

2. Rasa nyaman ditunjang oleh kebersihan lingkungan yang dijaga. Menurut Bapak/Ibu kebersihan gedung dan ruangan poliklinik YWBI PT INTI (Persero) :
 - a. Sangat Bersih
 - b. Bersih
 - c. Kurang Bersih
 - d. Tidak Bersih
 - e. Sangat Tidak Bersih

3. Penampilan yang baik merupakan bagian dari etika. Menurut Bapak/Ibu penampilan karyawan dan paramedis poliklinik YWBI PT INTI (Persero) :
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik

B. Reliability

1. Untuk memutuskan melakukan pengobatan di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero), apakah Bapak/Ibu memperoleh kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang poliklinik tersebut :
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup Mudah
 - d. Kurang Mudah
 - e. Sulit

2. Sewaktu melakukan pengobatan di Poliklinik YWBI, apakah terdapat ketepatan diagnosis dengan keluhan Bapak/Ibu :
 - a. Sangat Tepat
 - b. Tepat
 - c. Kurang Tepat
 - d. Tidak Tepat
 - e. Sangat Tidak Tepat

3. Untuk memperoleh obat yang dianjurkan, apakah obat tersebut tersedia di poliklinik dan efektif (manjur) dalam fungsinya :
 - a. Sangat tersedia dan efektif
 - b. Tersedia dan efektif

- c. Kurang tersedia dan efektif
 - d. Tidak tersedia dan efektif
 - e. Sangat Tidak tersedia dan efektif
4. Menurut Bapak/Ibu Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) tepat waktu dalam membuka jam praktek dan kehadiran dokternya :
- a. Sangat Tepat
 - b. Tepat
 - c. Cukup Tepat
 - d. Kurang Tepat
 - e. Sangat Tidak Tepat
5. Dalam menjalankan tugasnya, apakah para medis dan Karyawan Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) bekerja dengan terampil dan cekatan:
- a. Sangat Terampil dan cekatan
 - b. Terampil dan cekatan
 - c. Cukup terampil dan cekatan
 - d. Kurang terampil dan cekatan
 - e. Sangat tidak terampil dan cekatan

C. Responsiveness

1. Pada saat Bapak/Ibu melakukan administrasi pengobatan di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero), apakah administrasi pengobatan tersebut dilakukan dengan cepat:
- a. Sangat Cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat
 - e. Sangat lambat
2. Menurut Bapak/Ibu paramedis dan karyawan Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) dalam menangani keluhan Bapak/Ibu :
- a. Sangat Cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat
 - e. Sangat lambat

D. Assurance

1. Setelah berkonsultasi dan mendapatkan solusi tentang keluhan Bapak/Ibu, apakah Bapak/Ibu merasa terjamin bebas dari kesalahan diagnosa penyakit :
- a. Sangat terjamin
 - b. Terjamin
 - c. Cukup terjamin
 - d. Kurang terjamin
 - e. Sangat tidak terjamin

2. Apakah Bapak/Ibu merasa terjamin bebas dari kesalahan obat yang dianjurkan :
 - a. Sangat terjamin
 - b. Terjamin
 - c. Cukup terjamin
 - d. Kurang terjamin
 - e. Sangat tidak terjamin

E. Empathy

1. Apakah paramedis dan karyawan Poliklinik mampu dan mengerti dalam menanggapi keluhan Bapak/Ibu :
 - a. Sangat mampu dan mengerti
 - b. Mampu dan mengerti
 - c. Cukup mampu dan mengerti
 - d. Kurang mampu dan mengerti
 - e. Sangat tidak mampu dan mengerti
2. Sewaktu Bapak/Ibu menyatakan keluhan kepada paramedis/karyawan poliklinik. Apakah paramedis/karyawan poliklinik tersebut ramah dalam mendengarkan keluhan Bapak/Ibu:
 - a. Sangat ramah
 - b. Ramah
 - c. Kurang ramah
 - d. Tidak ramah
 - e. Sangat tidak ramah
3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana perhatian paramedis/karyawan terhadap kebutuhan dan keluhan pasien :
 - a. Sangat perhatian
 - b. Perhatian
 - c. Kurang perhatian
 - d. Tidak perhatian
 - e. Sangat tidak perhatian
4. Apakah pelayanan yang diberikan paramedis/karyawan poliklinik dirasakan adil oleh Bapak/Ibu tanpa memperhatikan kedudukan :
 - a. Sangat adil
 - b. Adil
 - c. Kurang adil
 - d. Tidak adil
 - e. Sangat tidak adil

Tanggapan Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Poliklinik YWBI PT INTI

A. Pengenalan Masalah

1. Tingginya biaya kesehatan sekarang ini, apakah Bapak/Ibu menyadarinya? seberapa besar :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak ada kesadaran sama sekali

2. Keberadaan Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) menambah keinginan Bapak/Ibu untuk menggunakan jasa yang ditawarkan, seberapa besar keinginan itu :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak ada keinginan sama sekali

B. Pencarian Informasi

3. Bapak/Ibu selalu mencari informasi tambahan sebelum berobat di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero), seberapa besar usaha tersebut :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak ada usaha sama sekali

C. Penilaian Alternatif

4. Fasilitas Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) lebih baik dari poliklinik lain/usaha sejenisnya. Apakah pernyataan diatas menjadi pertimbangan Bapak/Ibu untuk berobat di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) :
 - a. Sangat dipertimbangkan
 - b. Dipertimbangkan
 - c. Cukup dipertimbangkan
 - d. Kurang dipertimbangkan
 - e. Sama sekali tidak dipertimbangkan

5. Aksesibilitas ke Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) baik. Apakah pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu :
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai

6. Jarak tempuh menuju Poliklinik YWBI PT. INTI (Persero) dari pusat aktivitas adalah baik. Apakah pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu :
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai

D. Keputusan Pembelian

7. Apakah citra poliklinik YWBI PT INTI (Persero) mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk berobat :
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. Berpengaruh
 - c. Cukup berpengaruh
 - d. Kurang berpengaruh
 - e. Tidak berpengaruh sama sekali

E. Perilaku Pasca Pembelian

8. Setelah berobat di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero), apakah Bapak/Ibu merasakan kepuasan/ketidakpuasan terhadap jasa yang ditawarkan oleh pihak poliklinik :
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Sangat tidak puas
9. Seberapa besar kemungkinan Bapak/Ibu untuk merekomendasikan Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) ini kepada orang lain :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak sama sekali.