

## Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

### KUESIONER LAYANAN FRONT OFFICE RS JIH YOGYAKARTA

#### Petunjuk Umum

Saudara dimohon kesediaannya untuk mengisi formulir berikut ini. Seluruh informasi yang saudara berikan kami jamin kerahasiaannya.

#### Bagian 1. Data Pelanggan

Saudara dimohon kesediaannya untuk mengisi formulir berikut:

Nama :

Pekerjaan :

Alamat :

#### Bagian 2. Evaluasi Kualitas Layanan Front Office RS JIH Yogyakarta

Saudara dimohon kesediaannya untuk mengisi kolom di sebelah kanan dengan memberi tanda (√) untuk pernyataan yang paling sesuai menurut pendapat Saudara. Tidak ada jawaban salah atau benar dalam pengisian kuesioner ini dan karenanya kami mengharapkan agar Saudara mengisinya sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya.

Keterangan: Nilai angka 1 menunjukkan SS atau Sangat Setuju sedangkan nilai angka 6 menunjukkan STS atau Sangat Tidak Setuju. Angka-angka di antara keduanya menunjukkan degradasi kesetujuan atau ketidaksetujuan di antara kedua nilai ekstrim tersebut.

No	Pernyataan	SS ← → STS					
		1	2	3	4	5	6
1	Menurut saya, penampilan ruangan interior di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta rapih dan bersih						
2	Menurut saya, tersedia fasilitas tempat duduk yang nyaman di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta untuk pasien yang sedang menunggu						
3	Menurut saya, peralatan komputer yang digunakan oleh staff <i>front office</i> rumah sakit JIH Yogyakarta terlihat modern						

4	Menurut saya, penampilan staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta rapih dan sopan						
5	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta memberikan pelayanan dengan cepat						
6	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan						
7	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta melakukan administrasi/ pencatatan dengan baik dan benar						
8	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta memberikan informasi jadwal pelayanan dokter						
9	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta selalu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi pasien yang membutuhkan pelayanan darurat						
10	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta selalu siap membantu pasien yang membutuhkan bantuannya						
11	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta selalu bersedia dalam menanggapi permintaan pasien						
12	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta selalu ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada pasien						
13	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta memberikan perhatian personal yang sesuai kebutuhan pasien						
14	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta peka akan kebutuhan dan perasaan pasien						

### Bagian 3. Identifikasi Atribut-atribut Jasa di Front Office RS JIH Yogyakarta

Saudara diminta untuk memberikan ranking terhadap atribut-atribut jasa di *front office* RS JIH Yogyakarta. Berikan ranking terhadap atribut-atribut di bawah ini dari ranking 1-14. Ranking 1 menunjukkan yang paling penting bagi Saudara, sedangkan ranking 14 adalah atribut yang paling tidak penting.

No.	Pernyataan	Ranking
1	Penampilan ruangan interior di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta rapih dan bersih	
2	Tersedia fasilitas tempat duduk yang nyaman di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta untuk pasien yang sedang menunggu.	
3	Peralatan komputer yang digunakan oleh staff <i>front office</i> rumah sakit JIH Yogyakarta terlihat modern	
4	Penampilan staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta rapih dan sopan	
5	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta memberikan pelayanan dengan cepat	
6	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	
7	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta melakukan administrasi/pencatatan dengan baik dan benar	
8	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta memberikan informasi jadwal pelayanan dokter	
9	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta selalu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi pasien yang membutuhkan pelayanan darurat	
10	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta selalu siap membantu pasien yang membutuhkan bantuannya	
11	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta selalu bersedia dalam menanggapi permintaan pasien	
12	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta selalu ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada pasien	
13	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta memberikan perhatian personal yang sesuai kebutuhan pasien	
14	Staff di <i>front office</i> RS JIH Yogyakarta peka akan kebutuhan dan perasaan pasien	

## KUESIONER LAYANAN FRONT OFFICE RS PANTI RAPIH YOGYAKARTA

### Petunjuk Umum

Saudara dimohon kesediaannya untuk mengisi formulir berikut ini. Seluruh informasi yang saudara berikan kami jamin kerahasiaannya.

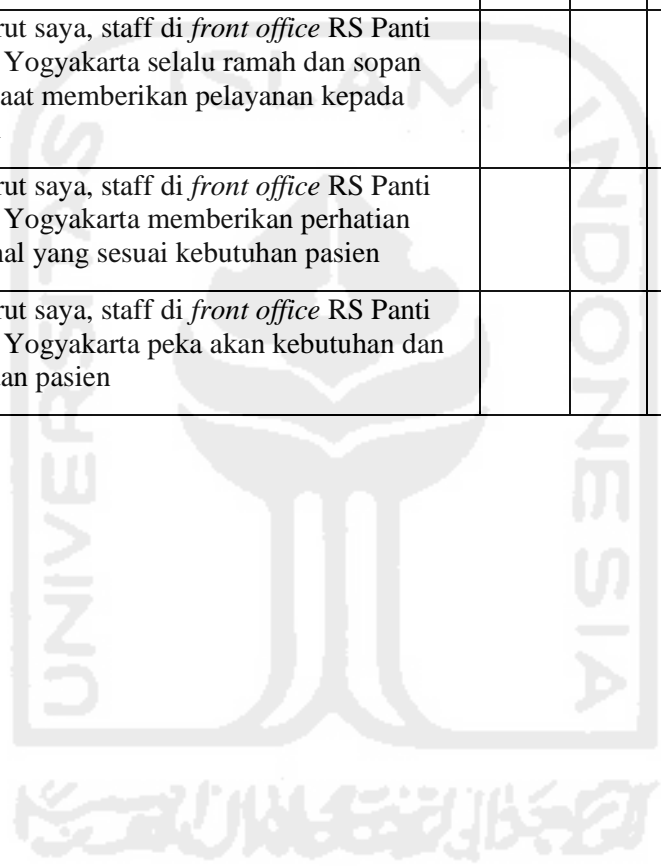
### Bagian 1. Evaluasi Kualitas Layanan Front Office RS Panti Rapih Yogyakarta

Saudara dimohon kesediaannya untuk mengisi kolom di sebelah kanan dengan memberi tanda (√) untuk pernyataan yang paling sesuai menurut pendapat Saudara. Tidak ada jawaban salah atau benar dalam pengisian kuesioner ini dan karenanya kami mengharapkan agar Saudara mengisinya sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Keterangan: Nilai angka 1 menunjukkan SS atau Sangat Setuju sedangkan nilai angka 6 menunjukkan STS atau Sangat Tidak Setuju. Angka-angka di antara keduanya menunjukkan degradasi kesetujuan atau ketidaksetujuan di antara kedua nilai ekstrim tersebut.

No	Pernyataan	SS ← → STS					
		1	2	3	4	5	6
1	Menurut saya, penampilan ruangan interior di <i>front office</i> RS Panti Rapih Yogyakarta rapih dan bersih						
2	Menurut saya, tersedia fasilitas tempat duduk yang nyaman di <i>front office</i> RS Panti Rapih Yogyakarta untuk pasien yang sedang menunggu						
3	Menurut saya, peralatan komputer yang digunakan oleh staff <i>front office</i> RS Panti Rapih Yogyakarta terlihat modern						
4	Menurut saya, penampilan staff di <i>front office</i> RS Panti Rapih Yogyakarta rapih dan sopan						
5	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Panti Rapih Yogyakarta memberikan pelayanan dengan cepat						
6	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Panti Rapih Yogyakarta memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan						
7	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Panti Rapih Yogyakarta melakukan administrasi/ pencatatan dengan baik dan benar						
8	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Panti Rapih Yogyakarta memberikan informasi jadwal pelayanan dokter						

9	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Pantj Rapih Yogyakarta selalu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi pasien yang membutuhkan pelayanan darurat						
10	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Pantj Rapih Yogyakarta selalu siap membantu pasien yang membutuhkan bantuannya						
11	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Pantj Rapih Yogyakarta selalu bersedia dalam menanggapi permintaan pasien						
12	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Pantj Rapih Yogyakarta selalu ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada pasien						
13	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Pantj Rapih Yogyakarta memberikan perhatian personal yang sesuai kebutuhan pasien						
14	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Pantj Rapih Yogyakarta peka akan kebutuhan dan perasaan pasien						



## KUESIONER LAYANAN FRONT OFFICE RS Dr. SARDJITO YOGYAKARTA

### Petunjuk Umum

Saudara dimohon kesediaannya untuk mengisi formulir berikut ini. Seluruh informasi yang saudara berikan kami jamin kerahasiaannya.

### Bagian 1. Evaluasi Kualitas Layanan Front Office RS Dr. Sardjito Yogyakarta

Saudara dimohon kesediaannya untuk mengisi kolom disebelah kanan dengan memberi tanda (√) untuk pernyataan yang paling sesuai menurut pendapat Saudara. Tidak ada jawaban salah atau benar dalam pengisian kuesioner ini dan karenanya kami mengharapkan agar Saudara mengisinya sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya.

Keterangan: Nilai angka 1 menunjukkan SS atau Sangat Setuju sedangkan nilai angka 6 menunjukkan STS atau Sangat Tidak Setuju. Angka-angka di antara keduanya menunjukkan degradasi kesetujuan atau ketidaksetujuan di antara kedua nilai ekstrim tersebut.

No	Pernyataan	SS ←————→ STS					
		1	2	3	4	5	6
1	Menurut saya, penampilan ruangan interior di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta rapih dan bersih						
2	Menurut saya, tersedia fasilitas tempat duduk yang nyaman di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta untuk pasien yang sedang menunggu						
3	Menurut saya, peralatan komputer yang digunakan oleh staff <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta terlihat modern						
4	Menurut saya, penampilan staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta rapih dan sopan						
5	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta memberikan pelayanan dengan cepat						
6	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan						
7	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta melakukan administrasi/ pencatatan dengan baik dan benar						

8	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta memberikan informasi jadwal pelayanan dokter						
9	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta selalu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi pasien yang membutuhkan pelayanan darurat						
10	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta selalu siap membantu pasien yang membutuhkan bantuannya						
11	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta selalu bersedia dalam menanggapi permintaan pasien						
12	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta selalu ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada pasien						
13	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta memberikan perhatian personal yang sesuai kebutuhan pasien						
14	Menurut saya, staff di <i>front office</i> RS Dr. Sardjito Yogyakarta peka akan kebutuhan dan perasaan pasien						