

LAMPIRAN A

Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Item	Skor Validitas	Keterangan
1	0.575	Dipakai
2	-0.138	Dibuang
3	0.227	Dibuang
4	0.601	Dipakai
5	0.198	Dibuang
6	0.680	Dipakai
7	0.471	Dipakai
8	0.477	Dipakai
9	0.605	Dipakai
10	0.496	Dipakai
11	0.605	Dipakai
12	0.463	Dipakai
13	0.212	Dibuang
14	0.484	Dipakai
15	0.500	Dipakai
16	0.295	Dibuang
17	0.602	Dipakai
18	0.589	Dipakai
19	0.683	Dipakai
20	0.630	Dipakai
21	0.549	Dipakai
22	0.774	Dipakai
23	0.607	Dipakai
24	0.687	Dipakai
25	0.536	Dipakai

Item	Skor Validitas	Keterangan
26	0.593	Dipakai
27	0.696	Dipakai
28	0.611	Dipakai
29	0.795	Dipakai
30	0.492	Dipakai
31	0.654	Dipakai
32	0.097	Dibuang
33	0.168	Dibuang
34	0.474	Dipakai
35	0.447	Dipakai
36	0.476	Dipakai
37	0.766	Dipakai
38	0.600	Dipakai
39	0.431	Dipakai
40	0.381	Dipakai
41	0.289	Dibuang
42	0.507	Dipakai
43	0.639	Dipakai
44	0.136	Dibuang
45	0.445	Dipakai
46	0.395	Dipakai
47	0.522	Dipakai
48	0.561	Dipakai
49	0.363	Dipakai
50	0.600	Dipakai

Keterangan:

Item yang dipakai : 41 item

Item yang dibuang : 9 item

Reliabilitas Alat Ukur : 0,917 → Reliabilitas tinggi sekali

LAMPIRAN B

Kuesioner Kualitas Pelayanan Klinik JPKM

Kuesioner ini merupakan salah satu usaha dalam menjaring data untuk memenuhi tugas akhir di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud mengadakan survey mengenai “**Kualitas Pelayanan Klinik JPKM di Rumah Sakit ”X”**”, karena itu peneliti sangat mengharapkan bantuan dari pengguna jasa klinik JPKM untuk memberikan pendapat mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan klinik JPKM di rumah sakit ”X” selama ini.

Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian, yaitu: kuesioner tentang data pribadi responden, kuesioner data penunjang dan kuesioner mengenai kualitas pelayanan klinik JPKM di rumah sakit ini. Responden diminta untuk memberikan data selengkap mungkin. Identitas dan jawaban saudara akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan penelitian.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas perhatian dan kerjasama saudara.

Peneliti

DATA PRIBADI

Anda diminta untuk **memilih 1 jawaban** dengan cara memberi tanda silang pada jawaban yang sesuai dan mengisi titik-titik yang tersedia sesuai dengan keadaan diri Anda

1. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia:
 - a. < 20 tahun
 - b. 21 - 30 tahun
 - c. 31 – 40 tahun
 - d. 41 – 55 tahun
 - e. \geq 56 tahun
3. Pekerjaan:
 - a. Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Lain-lain.....
4. Fasilitas pelayanan yang saudara ikuti :
 - a. Paket Dasar
 - b. Paket Khusus
 - c. Paket Maskot
5. Mengapa Anda mau mengikuti program JPKM ?
 - a. Biaya terjangkau
 - b. Lokasi kliniknya dekat tempat tinggal
 - c. Reputasi klinik JPKM di Rumah Sakit "X" terkenal baik
 - d. Tertarik dengan programnya
 - e. Referensi dari orang lain
 - f. Lain-lain
6. Sudah berapa kali Saudara menggunakan hak Saudara sebagai peserta JPKM?
 - a. 2 kali
 - b. 3 – 5 kali
 - c. Lebih dari 5 kali
7. Menurut Saudara, pelayanan yang diberikan oleh petugas JPKM
 - a. Sudah Optimal
 - b. Belum Optimal
8. Menurut saudara, reputasi klinik JPKM di Rumah Sakit ini...
 - a. Baik
 - b. Kurang baik
9. Menurut Anda, biaya premi tiap bulan
 - a. Mahal
 - b. Murah
10. Apakah biaya yang dikenakan oleh klinik JPKM Surya Sumirat telah sesuai dengan fasilitas dan jasa pelayanan yang anda terima?
 - a. Sesuai
 - b. Belum sesuai
11. Menurut Saudara, apakah pihak klinik JPKM di Rumah Sakit ini mau menerima saran dan kritik dari pengguna jasa
 - a. Ya
 - b. Tidak

12. Apakah saudara pernah mengalami hal yang kurang berkenan mengenai pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit ini
 - a. Ya
 - b. Tidak
13. Jika Ya, dalam hal apa
 - a. Fasilitas yang tidak bekerja dengan semestinya
 - b. Cara kerja dan ketrampilan para petugas (dokter, perawat, bagian administrasi, farmasi)
 - c. Lama waktu untuk mendapatkan pelayanan
 - d. Lain-lain.....
14. Bagaimana harapan saudara mengenai kualitas pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit ini pada masa yang akan datang
 - a. Menjadi lebih baik
 - b. Sudah cukup baik
15. Menurut Saudara, hal apa yang masih perlu ditingkatkan oleh pihak klinik JPKM
 - a. Keramahan para petugas (dokter, perawat, bagian administrasi, farmasi)
 - b. Kenyamanan ruang tunggu dan klinik
 - c. Fasilitas medis
 - d. Pengetahuan dan kemampuan para petugas (dokter, perawat, bagian administrasi, farmasi)
 - e. Kesigapan petugas dalam bekerja
 - f. Lain-lain
16. Apakah menurut saudara program JPKM patut direkomendasikan kepada orang lain?
 - a. Ya
 - b. Tidak

DATA PENUNJANG

Petunjuk pengisian:

Di bawah ini terdapat 5 pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit ini. Saudara diminta untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan, sesuai dengan apa yang saudara anggap penting. Urutkan kelima pernyataan tersebut sesuai dengan derajat kepentingannya mulai dari yang paling penting sampai yang saudara anggap kurang penting. Berikan skor terbesar untuk pernyataan yang menurut saudara paling penting dan berikan skor terendah untuk pernyataan yang menurut saudara kurang penting dalam pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit "X" sehingga jumlah seluruh skor pada kelima pernyataan berjumlah 100.

No	PERNYATAAN	Skor
1	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas dan sarana komunikasi (papan petunjuk)	
2	Kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	
3	Kemauan petugas untuk membantu pasien klinik JPKM dan menyediakan pelayanan yang cepat	
4	Pengetahuan, keramahan, serta kemampuan mereka untuk meyakinkan pengguna jasa	
5	Kesediaan para petugas klinik JPKM untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi pada pasien	
	TOTAL	100

Kuesioner Kualitas Pelayanan Klinik JPKM

Petunjuk pengisian:

Pernyataan-pernyataan berikut ini menggambarkan Kualitas Pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit "X". Jawablah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang Saudara rasakan, selama saudara mendapatkan pelayanan dari klinik JPKM.

Kuesioner ini harus dijawab seluruhnya dengan cara memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sesuai. Tiap pertanyaan dalam kuesioner ini memiliki 4 kemungkinan jawaban. Pilihan tersebut antara lain:

- SS** = Sangat Sesuai
- S** = Sesuai
- TS** = Tidak Sesuai
- STS** = Sangat Tidak Sesuai

No	PERNYATAAN	Kenyataan yang didapatkan			
		SS	S	TS	STS
1	Tersedia penunjuk arah yang jelas untuk menuju ke klinik JPKM				
2	Dokter memberikan keterangan dengan jelas mengenai penyakit yang diderita				
3	Formulir pendaftaran selalu tersedia				
4	Proses pendaftaran pasien berlangsung dengan cepat				
5	Dokter menjelaskan tentang maksud dan tujuan dari tindakan pengobatan yang dilakukan				
6	Para dokter handal dan berpengalaman				
7	Dokter memberikan pelayanan dengan penuh perhatian kepada pasien				
8	Ruang tunggu di klinik JPKM bersih dan nyaman				
9	Pasien tidak terlalu lama menunggu untuk diperiksa oleh dokter				
10	Para perawat berpengalaman dalam menangani pasien				
11	Dokter mudah untuk dihubungi jika pasien ingin berkonsultasi				
12	Prosedur pemeriksaan antri sesuai nomor urut pendaftaran				
13	Dalam kondisi darurat, perawat segera mengambil tindakan yang diperlukan				
14	Perawat memberikan pelayanan dengan penuh pengertian kepada pasien				
15	Klinik JPKM memiliki peralatan medis yang modern				

No	PERNYATAAN	Kenyataan yang didapatkan			
		SS	S	TS	STS
16	Tidak pernah terjadi kesalahan diagnosa di klinik JPKM				
17	Dokter cepat bertindak jika melihat gejala tertentu yang mencurigakan				
18	Perawat terampil dalam menggunakan peralatan (mis: tensimeter, jarum suntik)				
19	Dokter selalu punya waktu untuk mendengarkan keluhan pasien				
20	Klinik JPKM memiliki peralatan medis yang lengkap				
21	Dokter selalu siap memeriksa di dalam klinik JPKM				
22	Perawat selalu mempunyai waktu untuk mendengar keluhan pasien				
23	Klinik JPKM memiliki reputasi yang baik				
24	Perawat memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran pada pasien				
25	Peralatan medis di klinik JPKM selalu dalam keadaan bersih dan siap pakai				
26	Para dokter bersikap ramah dan sopan				
27	Pasien diberi waktu yang cukup dalam mengungkapkan masalah kesehatan				
28	Para petugas berpenampilan rapi dan bersih				
29	Proses rujukan ke dokter spesialis mudah & tidak berbelit-belit				
30	Petugas farmasi segera menerima resep obat yang diberikan oleh pasien				
31	Para perawat bersikap ramah dan sopan				
32	Petugas klinik mampu memegang kerahasiaan penyakit pasien				
33	Keluhan dari pasien segera ditanggapi oleh pihak klinik JPKM				
34	Petugas pendaftaran cekatan dalam melayani namun tidak terkesan terburu-buru				
35	Klinik JPKM mudah untuk ditemukan dan dijangkau				
36	Kamar mandi yang tersedia dalam keadaan bersih				
37	Jam buka klinik JPKM sesuai dengan jadwal yang ditetapkan				
38	Petugas memiliki inisiatif untuk bertanya apakah pasien membutuhkan bantuan				
39	Dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit dengan kata-kata yang mudah dimengerti				
40	Bila pasien membutuhkan sesuatu, perawat segera datang membantu				
41	Petugas melayani tanpa memandang status sosial				