

Terima kasih karena anda telah menaruh kepercayaan atas jasa RSB Limijati. Untuk meningkatkan mutu pelayanan RSB Limijati, partisipasi anda sangat kami harapkan untuk ikut menilai sejauh mana RSB Limijati benar-benar memiliki karakteristik sebuah Rumah Sakit Bersalin yang diharapkan oleh pasien rawat inap dalam masing-masing pernyataan. Isilah angka **7** di tempat yang telah disediakan di sebelah kiri pernyataan bila anda **sangat setuju** bahwa *sebuah Rumah Sakit Bersalin harus memiliki karakteristik yang disebutkan*, dan angka **1** bila anda **sangat tidak setuju**. Bila tidak ada jawaban yang benar atau salah, anda dapat mengisi angka di antara 1 hingga 7, sesuai dengan persepsi anda. Atas kesediannya, kami ucapkan banyak terima kasih.

KUOSIONER HARAPAN

Nama :
 Umur :
 Pendidikan terakhir :
 Pekerjaan :
 Agama :

A. Bukti fisik langsung

1. ___Peralatan-peralatan yang dipakai di RSB Limijati harus modern.
2. ___Fasilitas kamar pasien, ruang bersalin/operasi, kamar bayi dan ruang tunggu di RSB Limijati harus berdaya tarik visual.
3. ___Dokter, bidan , perawat dan karyawan di RSB Limijati harus selalu berpenampilan rapi dan profesional.
4. ___Sarana informasi tertulis di RSB Limijati seperti petunjuk ruang dan papan pengumuman harus sudah cukup jelas bagi pasien.

B. Reliabilitas / keandalan

5. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati berjanji selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
6. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien.
7. ___Diagnosis dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus cukup akurat.
8. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada pasien.
9. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.

C. Daya Tanggap

10. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus memberitahu tentang kepastian waktu pemberian pelayanan tertentu.
11. ___Realistis bila dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
12. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus selalu bersedia membantu pasien.
13. ___Tidak wajar jika dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati tidak sanggup untuk merespon kebutuhan pasien.

D. Jaminan

14. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus dapat menumbuhkan rasa percaya pasien.
15. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus dapat membuat pasien merasa aman sewaktu melakukan transaksi.

16. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus bersikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan pasien.
17. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus mempunyai pengetahuan dan wawasan luas dalam menjawab pertanyaan pasien.

E. Empati

18. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus memberikan perhatian secara individual terhadap pasien.
19. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus bersikap menyenangkan bagi pasien.
20. ___Realistis jika dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien.
21. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus berusaha sebaik mungkin untuk memahami kebutuhan pasien.
22. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati harus mempunyai waktu beroperasi yang nyaman.

Anda dimohon untuk ikut menilai *sejauh mana RSB Limijati benar-benar memiliki karakteristik yang diungkapkan dalam masing-masing pernyataan*. Isilah angka **7** di tempat yang telah disediakan di sebelah kiri pernyataan bila anda **sangat setuju** bahwa RSB Limijati memiliki karakteristik yang disebutkan, dan angka **1** bila anda **sangat tidak setuju**. Bila tidak ada jawaban yang benar atau salah, anda dapat mengisi angka di antara 1 hingga 7, sesuai dengan persepsi /kepuasan anda.

KUOSIONER PERSEPSI / KEPUASAN

A. Bukti fisik langsung

1. ___Peralatan-peralatan yang dipakai di RSB Limijati sudah cukup modern.
2. ___Fasilitas kamar pasien, ruang bersalin/operasi, kamar bayi dan ruang tunggu di RSB Limijati sudah cukup berdaya tarik visual.
3. ___Dokter, bidan , perawat dan karyawan di RSB Limijati selalu berpenampilan rapi dan profesional.
4. ___Sarana informasi tertulis di RSB Limijati seperti petunjuk ruang dan papan pengumuman sudah cukup jelas bagi anda.

B. Reliabilitas / keandalan

5. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
6. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati dapat diandalkan dalam menangani masalah anda.
7. ___Diagnosis dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati sudah cukup akurat.
8. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

9. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.

C. Daya Tanggap

10. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati memberitahu tentang kepastian waktu pemberian pelayanan tertentu.
11. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
12. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati selalu bersedia membantu anda.
13. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati selalu siap untuk merespon kebutuhan anda.

D. Jaminan

14. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati menumbuhkan rasa percaya anda.
15. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati membuat anda merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
16. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati bersikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan anda.
17. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati mempunyai pengetahuan dan wawasan luas dalam menjawab pertanyaan anda.

E. Empati

18. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati memberikan perhatian secara individual terhadap anda.
19. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati bersikap menyenangkan bagi anda.

20. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan anda.
21. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati berusaha sebaik mungkin untuk memahami kebutuhan anda.
22. ___Dokter, bidan maupun perawat di RSB Limijati mempunyai waktu beroperasi yang nyaman.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Cissy Kurniawan

Tempat dan Tanggal Lahir: Bandung, 11 Agustus 1985

Alamat : Jl. Trunojoyo 12, Bandung 40115

Riwayat Pendidikan :

- SDK Yahya, Bandung, lulus tahun 1997
- SLTPK Yahya, Bandung, lulus tahun 2000
- SMUK Yahya, Bandung, lulus tahun 2003
- Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, Bandung, tahun 2003