

KUESIONER PENELITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA ASKES TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT TNI AU Tk.II “DR. SALAMUN” BANDUNG

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden :
2. Alamat :
.....
3. Jenis kelamin ?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Umur ?
 - a. 15-20 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
 - e. >50 tahun
5. Pendidikan terakhir ?
 - a. Tamat SD / Sederajat
 - b. Tamat SLTP / Sederajat
 - c. Tamat SLTA / Sederajat
 - d. Perguruan tinggi / Akademi
6. Pekerjaan ?
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Tidak bekerja / Ibu rumah tangga
 - c. Pegawai negeri sipil
 - d. BUMN / Swasta

e. Pensiunan / Purnawirawan

B. BUTIR PERTANYAAN

BUKTI FISIK (TANGIBLES)

1. Bagaimana menurut Anda mengenai kebersihan ruang tunggu pasien?
 - a. Sangat bersih
 - b. Cukup bersih
 - c. Kurang / tidak bersih
2. Bagaimana menurut Anda mengenai kenyamanan ruang tunggu pasien?
 - a. Sangat nyaman
 - b. Cukup nyaman
 - c. Kurang / tidak nyaman
3. Apakah ruang periksa pasien bersih?
 - a. Sangat bersih
 - b. Cukup bersih
 - c. Kurang / tidak bersih
4. Apakah rumah sakit mempunyai papan petunjuk ruangan yang jelas?
 - a. Sangat jelas
 - b. Cukup jelas
 - c. Kurang / tidak jelas
5. Apakah rumah sakit mempunyai peralatan yang lengkap?
 - a. Sangat lengkap
 - b. Cukup lengkap
 - c. Kurang / tidak lengkap
6. Apakah obat yang tersedia di apotek rumah sakit lengkap?
 - a. Sangat lengkap
 - b. Cukup lengkap

c. Kurang / tidak lengkap

7. Apakah dokter berpenampilan rapih?
 - a. Sangat rapih
 - b. Cukup rapih
 - c. Kurang / tidak rapih

DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

1. Apakah proses pendaftaran dilaksanakan dengan cepat ?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cukup cepat
 - c. Kurang/tidak dilakukan dengan cepat
2. Apakah Anda menunggu lama untuk pemeriksaan ?
 - a. Tidak pernah
 - b. Kadang-kadang
 - c. Sering menunggu lama
3. Apakah petugas rumah sakit siap memberikan bantuan bila dibutuhkan ?
 - a. Selalu siap
 - b. Kurang siap
 - c. Tidak siap
4. Apakah petugas rumah sakit dengan cepat menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien ?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cukup cepat
 - c. Tidak pernah / kurang cepat
5. Apakah petugas rumah sakit memberikan informasi yang jelas?
 - a. Sangat jelas
 - b. Cukup jelas
 - c. Kurang / tidak jelas

KEHANDALAN (RELIABILITY)

1. Apakah poliklinik buka sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
 - a. Selalu sesuai dengan jadwal
 - b. Kadang-kadang sesuai dengan jadwal
 - c. Tidak sesuai dengan jadwal
2. Apakah petugas rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan ?
 - a. Selalu sesuai dengan jadwal
 - b. Kadang-kadang sesuai dengan jadwal
 - c. Tidak sesuai dengan jadwal
3. Apakah prosedur pelayanan berbelit – belit?
 - a. Tidak berbelit-belit
 - b. Sedikit berbelit-belit.
 - c. Berbelit- belit
4. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan yang dikeluhkan?
 - a. Sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Tidak sesuai
5. Apakah pemeriksaan pasien dilaksanakan sesuai dengan nomor urut?
 - a. Selalu sesuai dengan nomor urut.
 - b. Jarang sesuai dengan nomor urut.
 - c. Tidak sesuai dengan nomor urut.

JAMINAN (ASSURANCE)

1. Apakah dokter mempunyai pengetahuan baik ?
 - a. Sangat baik
 - b. Cukup baik

- c. Kurang baik
2. Apakah petugas kesehatan mempunyai ketrampilan yang baik ?
 - a. Sangat baik
 - b. Cukup baik
 - c. Kurang baik
 3. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas rumah sakit memberikan rasa aman pada Anda?
 - a. Sangat aman
 - b. Cukup aman
 - c. Kurang aman
 4. Apakah pencatatan keterangan tentang pasien dilakukan dengan baik ?
 - a. Sangat baik
 - b. Cukup baik
 - c. Kurang / tidak dilakukan dengan baik
 5. Apakah petugas rumah sakit melayani Anda dengan ramah ?
 - a. Sangat ramah
 - b. Cukup ramah
 - c. Kurang ramah

PENUH PERHATIAN (EMPHATY)

1. Apakah sebelum melakukan tindakan, dokter meminta izin seraya menyebut nama Anda ?
 - a. Selalu meminta izin
 - b. Jarang meminta izin
 - c. Tidak pernah meminta izin
2. Apakah pada saat berbicara dokter menggunakan bahasa yang mudah dipahami ?
 - a. Sangat mudah dipahami

- b. Cukup mudah dipahami
 - c. Sukar dipahami
3. Apakah petugas rumah sakit bersedia mendengarkan keluhan yang Anda sampaikan ?
 - a. Bersedia
 - b. Kurang bersedia
 - c. Tidak bersedia
 4. Apakah petugas rumah sakit memberikan perhatian terhadap keluhan yang Anda sampaikan ?
 - a. Selalu memberikan perhatian
 - b. Cukup memberikan perhatian
 - c. Tidak pernah memberikan perhatian
 5. Apakah Anda merasa pelayanan terhadap peserta ASKES berbeda dengan pasien lain?
 - a. Tidak
 - b. Kadang - kadang
 - c. Ya

RIWAYAT HIDUP

Nama : Adam Iskandar
Nomor Pokok Mahasiswa : 0410156
Tempat dan Tanggal Lahir : Padang, 19 juli 1985
Alamat : Sukawarna Baru no 18 Bandung

Riwayat Pendidikan:

Tahun 1997 : Lulus SD Angkasa 2, MEDAN

Tahun 2000 : Lulus SLTP Negeri 1, MEDAN

Tahun 2003 : Lulus SMU Negeri 3, BANDUNG

Tahun 2003 :Mahasiswa Fakultas Teknik Industri Universitas Ahmad Yani

Tahun 2004 : Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha