

Terima kasih atas kepercayaan anda untuk menggunakan jasa Rumah sakit Sartika Asih Bandung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS Sartika Asih, kami sangat mengharapkan partisipasi anda untuk turut serta menilai sejauh mana RS Sartika Asih memiliki karakteristik sebuah Rumah Sakit yang diharapkan oleh pasien rawat inap dalam masing – masing pertanyaan. Isilah angka 7 di tempat yang telah disediakan di sebelah kiri pernyataan bila anda **sangat setuju** bahwa *sebuah Rumah Sakit 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 diantara 1 hingga 7, sesuai dengan persepsi anda. Atas kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

#### KUESIONER HARAPAN

Nama :  
Umur :  
Pendidikan terakhir :  
Pekerjaan :  
Agama :

#### **A. Bukti fisik langsung**

1. \_\_\_\_ Peralatan – peralatan yang dipakai di RS Sartika Asih harus modern.
2. \_\_\_\_ Fasilitas kamar pasien, ruang operasi/bersalin, ruang perawatan anak, seperti kelengkapan, kebersihan, dan fungsi harus memenuhi standar yang ditentukan.
3. \_\_\_\_ Fasilitas laboratorium, apotek, dan kantin harus memenuhi standar.
4. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus berpenampilan rapi dan bersih.
5. \_\_\_\_ Sarana informasi tertulis seperti petunjuk ruangan dan papan pengumuman di RS Sartika asih harus cukup jelas bagi pasien.

**B. Reliabilitas / keandalan**

6. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih berjanji selalu memberikan pelayanan semaksimal mungkin.
7. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien.
8. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
9. \_\_\_\_ Diagnosis yang diberikan dokter harus cukup akurat
10. \_\_\_\_ Dokter harus mudah dihubungi.
11. \_\_\_\_ Waktu visit / kunjungan dokter harus teratur.

**C. Daya Tanggap**

12. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus selalu bersedia membantu pasien.
13. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus memberitahu kepastian dari waktu pelayanan yang diberikan.
14. \_\_\_\_ Sudah seharusnya dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
15. \_\_\_\_ Tidak wajar bila dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih tidak sanggup menanggapi kebutuhan pasien.

**D. Jaminan**

16. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus dapat menumbuhkan kepercayaan pasien.
17. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus dapat membuat pasien merasa aman.
18. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus menyimpan data / dokumen tanpa kesalahan dan terjaga kerahasiaannya.

19. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus bersikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan pasien.
20. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan pasien.
21. \_\_\_\_ Kesesuaian tarif dengan fasilitas dan pelayanan yang didapat.

### **E. Empati**

22. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus memberikan perhatian secara individual kepada pasien.
23. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus menunjukkan sikap yang menyenangkan kepada pasien.
24. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih harus berusaha sebaik mungkin untuk memahami kebutuhan pasien.
25. \_\_\_\_ Realistis bila dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih sungguh - sungguh mengutamakan kepentingan pasien.

Anda dimohon untuk ikut menilai *sejauh mana RS Sartika Asih 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 *sebuah Rumah Sakit 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 diantara 1 hingga 7, sesuai dengan persepsi kepuasan anda.

## KUESIONER PERSEPSI / KEPUASAN

### **A. Bukti fisik langsung**

1. \_\_\_\_ Peralatan – peralatan yang dipakai di RS Sartika Asih sudah cukup modern.
2. \_\_\_\_ Fasilitas kamar pasien, ruang operasi/bersalin, ruang perawatan anak, seperti kelengkapan, kebersihan, dan fungsi sudah memenuhi standar yang ditentukan.
3. \_\_\_\_ Fasilitas laboratorium, apotek, dan kantin sudah memenuhi standar.
4. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih selalu berpenampilan rapi dan bersih.
5. \_\_\_\_ Sarana informasi tertulis seperti petunjuk ruangan dan papan pengumuman di RS Sartika asih sudah cukup jelas bagi pasien.

### **B. Reliabilitas / keandalan**

6. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih selalu memberikan pelayanan semaksimal mungkin.
7. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien.
8. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

9. \_\_\_\_ Diagnosis yang diberikan dokter sudah cukup akurat
10. \_\_\_\_ Dokter mudah dihubungi.
11. \_\_\_\_ Waktu visit / kunjungan dokter sudah teratur.

### **C. Daya Tanggap**

12. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih selalu bersedia membantu pasien.
13. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih memberitahu tentang kepastian dari waktu pelayanan yang diberikan.
14. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
15. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih selalu siap menanggapi kebutuhan pasien.

### **D. Jaminan**

16. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih menumbuhkan kepercayaan pasien.
17. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih membuat pasien merasa aman.
18. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih menyimpan data / dokumen tanpa kesalahan dan terjaga kerahasiaannya.
19. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih bersikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan pasien.
20. \_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan pasien.
21. \_\_\_\_ Tarif yang dikenakan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang didapat.

**E. Empati**

- 22.\_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih memberikan perhatian secara individual kepada pasien.
- 23.\_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih menunjukkan sikap yang menyenangkan kepada pasien.
- 24.\_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih berusaha sebaik mungkin untuk memahami kebutuhan pasien.
- 25.\_\_\_\_ Dokter, perawat, dan karyawan RS Sartika Asih sungguh - sungguh mengutamakan kepentingan pasien.

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : Dessica Astrisaskia Naliputri  
Nomor Pokok Mahasiswa : 0510081  
Tempat dan tanggal lahir : Bandung, 4 Desember 1987  
Alamat : Jl. Gerlong Tonggoh II No.16, Bandung 40153  
Riwayat Pendidikan :

- SD BPI, Bandung, lulus tahun 1999
- SLTP Negeri 2, Bandung, lulus tahun 2002
- SMU Negeri 2, Bandung, lulus tahun 2005
- Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Maranatha, Bandung, tahun 2005