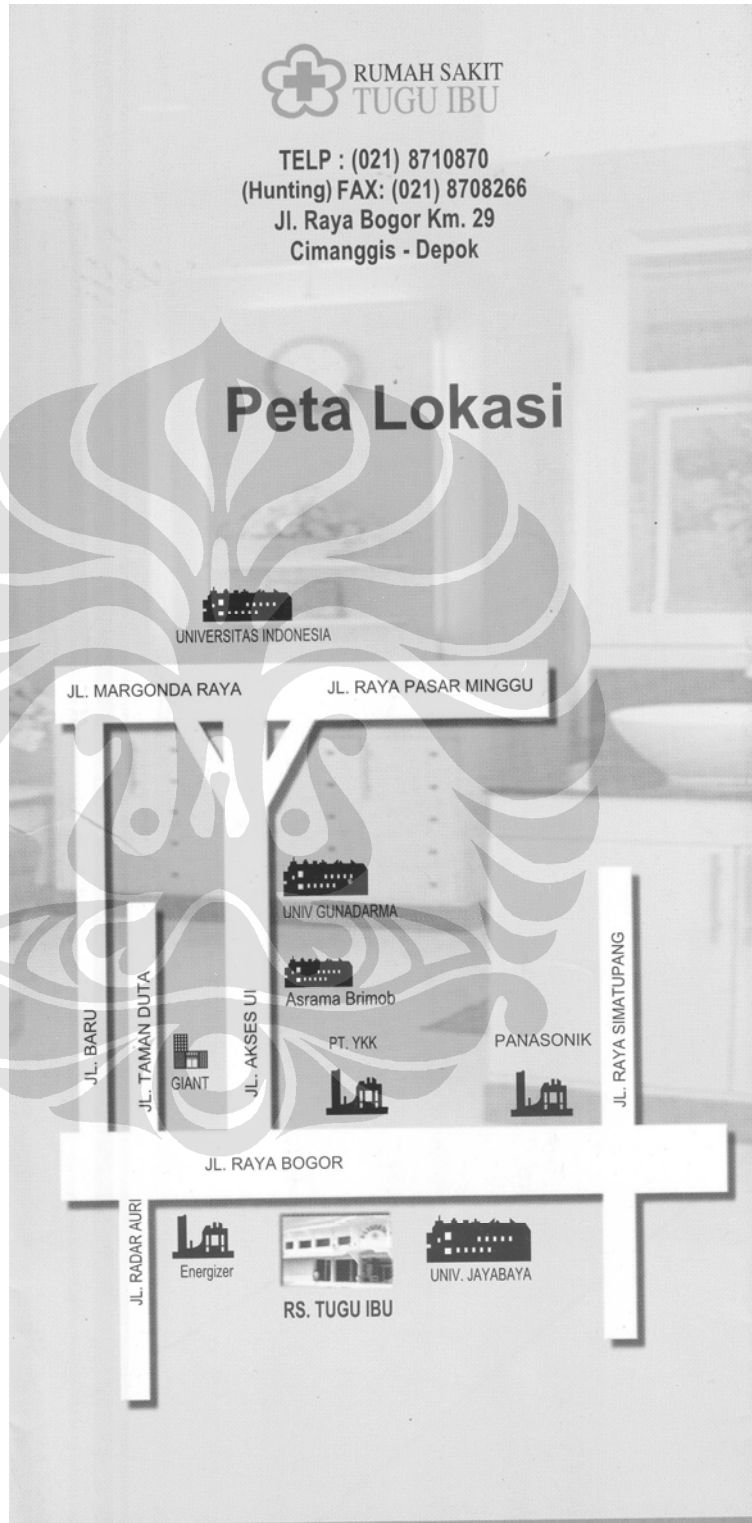
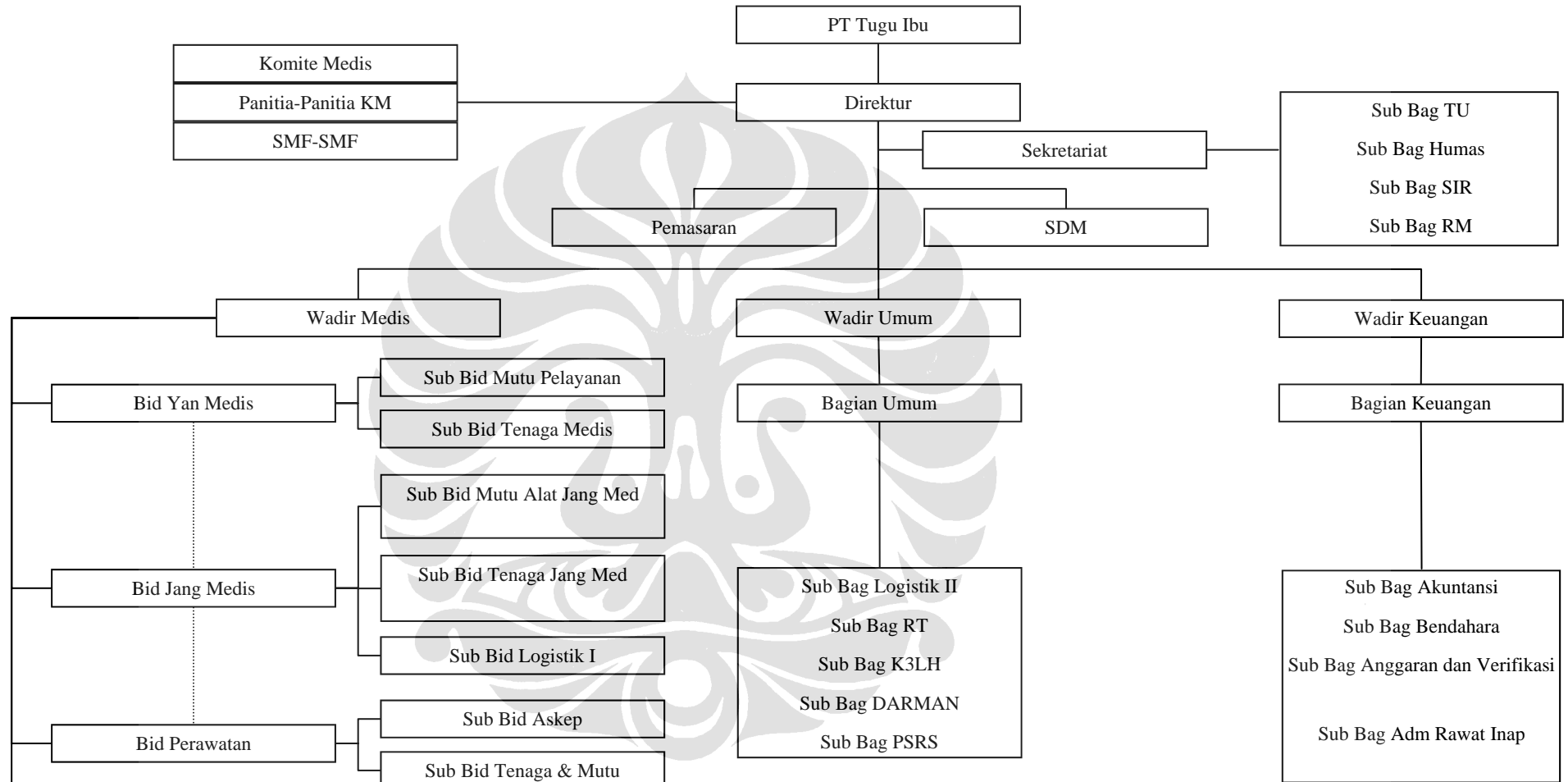


Lampiran 1



Lampiran 2

STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT TUGU IBU



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Tugu Ibu, Venty Rahma Ayunda, FKM UI, 2009

Lampiran 3

Kuesioner Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dokter di RS Tugu Ibu Depok – Mei 2009

Tanggal Wawancara :

A. Data Pribadi

1. Nama Pasien :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Kelas Perawatan :

B. Pernyataan tentang Pelayanan Dokter

HARAPAN		KENYATAAN
RUMAH SAKIT IDAMAN	KETERANGAN	RUMAH SAKIT TUGU IBU
ASPEK TANGIBLES/TAMPILAN		
1	Penampilan Dokter rapi	1
	1. Dokter berpakaian bebas (boleh menggunakan kaos) 2. Dokter cukup menggunakan kemeja dan tidak kusut 3. Dokter berkemeja dan menggunakan jas putih dokter (seragam)	
2	Penampilan Dokter bersih	2
	Tidak masalah dengan sedikit noda pada pakaian Tanpa noda pada pakaian Stelan pakaian seperti selalu baru (sangat bersih)	
3	Kebersihan wajah	3
	Awut – awutan Cukup bersih Sangat bersih	
4	Kebersihan badan	4
	Kurang bersih Bersih Bersih dan wangi	
5	Kerapihan rambut	5
	Acak – acakan Disisir rapi Rapi dan menarik	
6	Penampilan raut wajah saat bertemu pasien	6
	1. Ekspresi angkuh atau tidak bersahabat 2. Ekspresi biasa-biasa saja 3. Berseri-seri (tersenyum)	

7	<i>Intonasi suara</i>	7
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nada keras / tidak enak didengar 2. Biasa-biasa saja 3. Nada suara halus dan enak didengar 	
HARAPAN		KENYATAAN
RUMAH SAKIT IDAMAN	KETERANGAN	RUMAH SAKIT TUGU IBU
	ASPEK RELIABILITY/KEHANDALAN	
8	<i>Dokter memberikan pelayanan secara teliti</i>	8
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter hanya menanyakan keluhan pasien 2. Selain menanyakan keluhan, dokter juga memeriksa sendiri kondisi pasien 3. Menanyakan keluhan pasien, memeriksa pasien dengan peralatan medisnya dan menganjurkan pemeriksaan medis lainnya yang diperlukan pasien (cek lab, dll) 	
9	<i>Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien</i>	9
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter tidak pernah menginformasikan ramalan kesembuhan pasien 2. Dokter jarang menginformasikan ramalan kesembuhan pasien 3. Dokter selalu menginformasikan pasien akan ramalan kesembuhannya 	
10	<i>Adanya keterangan dokter atas setiap prosedur pengobatan</i>	10
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter tidak pernah menerangkan setiap tindakan / prosedur pengobatan 2. Dokter menerangkan tapi tidak dimengerti oleh pasien 3. Dokter selalu menerangkan dengan jelas dan lengkap 	
11	<i>Kecekatan pelayanan dokter</i>	11
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter melayani pasien sangat bertele-tele 2. Pelayanan dokter yang lamban (diselingi dengan tindakan/hal lain diluar pelayanan kepada pasien) 3. Dokter sangat cekatan dalam melayani pasien 	
12	<i>Kelengkapan informasi diagnosa penyakit kepada pasien</i>	12
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter tidak menyebutkan nama penyakit yang diderita pasien 2. Dokter hanya menyebutkan nama penyakit 3. Dokter menjelaskan diagnosa penyakit kepada pasien dengan lengkap 	
13	<i>Kemampuan komunikasi</i>	13
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter tidak mampu menjelaskan dengan baik dan tidak ada kesempatan pasien untuk bertanya 2. Dokter menjelaskan namun tidak mudah dimengerti sehingga perlu pengulangan informasi dari dokter 3. Dokter sangat jelas dalam memberikan informasi dan komunikasi terjalin dua arah 	

14	Informasi tentang alternatif pengobatan	14
	1. Dokter tidak pernah menginformasikan alternatif pengobatan 2. Dokter hanya menyebutkan alternatif pengobatan yang ada 3. Dokter menginformasikan alternatif pengobatan secara lengkap dan jelas	
15	Kesesuaian jadwal visit dokter dengan jadwal yang sudah dijanjikan	15
	1. Dokter selalu datang tidak sesuai jadwal sehingga pasien harus menunggu terlalu lama 2. Dokter kadang-kadang datang tepat waktu 3. Dokter selalu datang tepat waktu	
HARAPAN		KENYATAAN
RUMAH SAKIT IDAMAN	KETERANGAN	RUMAH SAKIT TUGU IBU
	ASPEK RESPONSIVENESS/KETANGGAPAN	
16	Usaha dokter dalam merespon keluhan pasien	16
	1. Dokter mendengarkan keluhan pasien 2. Dokter segera mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian 3. Dokter segera mendengarkan dan mengomentari atau mengambil tindakan terhadap keluhan pasien	
17	Kesegeraan dokter merespon keluhan pasien	17
	1. Dokter sangat lamban dalam merespon keluhan pasien 2. Dokter cukup lamban merespon keluhan 3. Dokter segera merespon keluhan pasien	
18	Kesediaan dokter membantu kesulitan pasien	18
	1. Dokter bersikap acuh tak acuh terhadap kesulitan pasien 2. Dokter membantu bila diminta 3. Dokter segera memberikan bantuan tanpa diminta pasien	
19	Adanya pengawasan dokter terhadap kondisi pasien diluar jadwal visitnya	19
	1. Dokter tidak pernah datang mengontrol kondisi pasien diluar jadwal visitnya 2. Dokter datang hanya 1 kali untuk mengontrol pasien diluar jadwal visit selama pasien dirawat 3. Dokter rutin mengontrol keadaan pasien	
HARAPAN		KENYATAAN
RUMAH SAKIT IDAMAN	KETERANGAN	RUMAH SAKIT TUGU IBU
	ASPEK ASSURANCE/KEYAKINAN / COMPETENCE/KETERAMPILAN	
20	Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan	20
	1. Dokter tidak mampu menjawab setiap pertanyaan pasien 2. Dokter kadang-kadang ragu menjawab pertanyaan pasien 3. Dokter selalu mampu menjawab setiap pertanyaan pasien	
21	Keterampilan dokter yang meyakinkan	21
	1. Dokter selalu ragu-ragu dalam mengambil tindakan 2. Dokter kadang-kadang ragu-ragu dalam mengambil tindakan 3. Dokter selalu yakin setiap mengambil tindakan	

22	<i>Ketersediaan waktu konsultasi</i>	22
	1. Dokter sangat tergesa-gesa saat memeriksa pasien 2. Dokter kadang – kadang meluangkan waktu berkonsultasi bila diminta 3. Dokter selalu menyediakan waktu untuk berkonsultasi hingga pasien merasa puas	
23	<i>Sikap dokter saat menangani pasien</i>	23
	1. Dokter sangat tidak sopan 2. Dokter kurang sopan 3. Dokter sangat sopan	
24	<i>Sikap dokter yang dapat dipercaya</i>	24
	1. Dokter sama sekali tidak bisa menjaga rahasia pasien 2. Dokter kadang-kadang dapat dipercaya 3. Dokter selalu menjaga hal-hal yang patut dirahasiakan	
25	<i>Kehati – hatian dokter saat memeriksa pasien</i>	25
	1. Dokter sangat ceroboh 2. Dokter cukup hati – hati 3. Dokter sangat hati – hati tanpa pernah sedikit pun membahayakan pasien	
HARAPAN		KENYATAAN
RUMAH SAKIT IDAMAN	KETERANGAN	RUMAH SAKIT TUGU IBU
	ASPEK EMPATHY/EMPATI	
26	<i>Perhatian dokter kepada pasien</i>	26
	1. Dokter bersikap tidak peduli 2. Dokter cukup memperhatikan pasien 3. Dokter sangat perhatian kepada pasien	
27	<i>Keramahan pelayanan dokter</i>	27
	1. Dokter memperlakukan pasien dengan kasar 2. Dokter cukup ramah 3. Dokter sangat ramah kepada pasien	
28	<i>Sikap tidak membeda-bedakan pasien</i>	28
	1. Dokter sering memberikan pelayanan khusus kepada pasien tertentu 2. Dokter kadang-kadang adil dalam memperlakukan setiap pasien 3. Dokter melayani setiap pasien tanpa membeda-bedakan status pasien	
29	<i>Sikap dokter yang mampu menghibur pasien</i>	29
	1. Dokter bersikap kaku dan tidak humoris 2. Dokter cukup humoris 3. Dokter sangat humoris dan selalu menghibur pasien	
30	<i>Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien</i>	30
	1. Dokter sangat tidak paham akan hal yang menjadi kebutuhan pasien 2. Dokter hanya sekali-sekali dapat memahami kebutuhan pasien 3. Dokter sangat mampu memahami kebutuhan pasien	

31	Menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati	31
	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter menyampaikan kondisi pasien dengan tidak mempertimbangkan kondisi psikis pasien dan disampaikan kepada selain keluarga pasien2. Dokter cukup hati – hati dalam menyampaikan kondisi pasien3. Dokter sangat hati – hati dalam menyampaikan kondisi pasien	

