

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Pasien RS Zahirah

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan RS Zahirah, kami mohon partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab pertanyaan di kuesioner ini secara jujur dan benar. Data atau informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i akan dijaga kerahasiaannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i, kami ucapkan terima kasih.

I. Data Responden

- Usia Anda saat ini (tahun):
- Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
- Pendidikan Terakhir : a. SD d. Diploma
b. SMP e. Sarjana
c. SMU f. Pasca Sarjana
- Penghasilan Per Bulan (Rp) : a. < 2.500.000
b. 2.500.000 – 5.000.000
c. > 5.000.000
- Pekerjaan saat ini : a. PNS/TNI e. Pelajar/Mahasiswa
b. Swasta f. Ibu rumah tangga
c. Wiraswasta g. Lainnya,.....
d. BUMN
- Wilayah tempat tinggal Anda :
Kelurahan :
Kecamatan :
Kotamadya :
- Penanggung biaya berobat :
a. Pribadi/Keluarga b. Asuransi c.
Perusahaan/Kantor
- Dari mana Anda mengetahui informasi tentang RS Zahirah, yang Anda anggap paling berkesan sehingga membuat Anda memutuskan untuk datang dan menggunakan pelayanan kesehatan di RS Zahirah? (hanya satu jawaban)
a. Anggota keluarga / teman / tetangga
b. Rujukan dokter
c. Rujukan kantor
d. Spanduk/ Papan Nama / Papan Petunjuk Arah

e. Tatap muka dengan personil RS Zahirah / telepon (*hotline service*)

- Menurut Anda, sarana apa yang paling informatif dan paling mudah untuk memperoleh informasi mengenai fasilitas dan pelayanan rawat jalan yang tersedia di RS Zahirah ?
 - a. Spanduk / Papan Nama / Papan Petunjuk Arah
 - b. Personil RS Zahirah melalui informasi tatap muka maupun telepon (*hotline service*)
 - c. Brosur / Leaflet

- Kunjungan kali ini adalah yang :
 - a. Pertama
 - b. Kedua
 - c. Ketiga
 - d. Keempat atau lebih

- Berapa lama Anda menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di RS Zahirah ?
 - a. < 1 thn
 - b. 1-3 tahun
 - c. >3 tahun

II. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai menurut Anda

Produk

1. Bagaimana menurut Anda dengan keamanan di RS Zahirah ?
 - a. Tidak aman
 - b. Kurang aman
 - c. Biasa saja
 - d. Aman
 - e. Sangat aman

2. Bagaimana menurut Anda kelengkapan peralatan medis yang dimiliki RS Zahirah ?
 - a. Tidak lengkap
 - b. Kurang lengkap
 - c. Biasa saja
 - d. Lengkap
 - e. Sangat lengkap

3. Bagaimana menurut Anda dengan kelengkapan jenis spesialisasi dokter yang ada di RS Zahirah ?
 - a. Tidak lengkap
 - b. Kurang lengkap
 - c. Biasa saja
 - d. Lengkap
 - e. Sangat lengkap

4. Bagaimana menurut Anda dengan pelayanan penunjang lain yang ada di RS Zahirah, seperti laboratorium, farmasi, rontgen ?
 - a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - c. Biasa saja
 - d. Baik
 - e. Sangat baik

Tarif

5. Menurut Anda bagaimana dengan tarif konsultasi dokter di RS Zahirah?
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup/wajar
 - c. Cukup/wajar
 - d. Sangat Murah
 - e. Sangat Murah

- b. Kurang jelas d. Jelas
16. Bagaimanakah informasi dan keterangan tentang pelayanan rawat jalan yang disampaikan oleh petugas *front office / information* ?
- a. Tidak jelas c. Biasa saja e. Sangat jelas
b. Kurang jelas d. Jelas
17. Menurut Anda bagaimanakah responsif atau ketanggapan dari petugas informasi di RS Zahirah ?
- a. Tidak baik c. Biasa saja e. Sangat baik
b. Kurang baik d. Baik

Petugas

18. Bagaimanakah sikap dokter yang memberikan pelayanan kepada Anda
- a. Tidak ramah c. Biasa saja e. Sangat ramah
b. Kurang ramah d. Ramah
19. Menurut Anda, bagaimanakah penjelasan yang diberikan oleh dokter yang memeriksa Anda terkait dengan penyakit yang Anda derita ?
- a. Tidak jelas c. Biasa saja e. Sangat jelas
b. Kurang jelas d. Jelas
20. Bagaimanakah sikap perawat yang memberikan pelayanan kepada Anda ?
- a. Tidak ramah c. Biasa saja e. Sangat ramah
b. Kurang ramah d. Ramah
21. Bagaimanakah sikap petugas administrasi yang memberikan pelayanan kepada Anda
- a. Tidak ramah c. Biasa saja e. Sangat ramah
b. Kurang ramah d. Ramah
22. Menurut Anda, bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi?
- a. Sangat lambat c. Biasa saja e. Sangat cepat
b. Lambat d. Cepat

Prosedur

23. Bagaimana menurut Anda mengenai prosedur pendaftaran pasien ?
- a. Sangat berbelit-belit c. Biasa saja e. Sangat mudah
b. Belit-belit d. Mudah
24. Bagaimana menurut Anda mengenai prosedur pembayaran biaya rumah sakit ?
- a. Sangat berbelit-belit c. Biasa saja e. Sangat mudah
b. Belit-belit d. Mudah
25. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan ?

- a. Sangat lambat
- b. Lambat
- c. Biasa saja
- d. Cepat
- e. Sangat cepat

Tampilan Fisik

26. Menurut Anda, bagaimana tampilan sarana fisik RS Zahirah (gedung, ruangan) ?

- a. Tidak menarik
- b. Kurang menarik
- c. Biasa saja
- d. Menarik
- e. Sangat menarik

27. Menurut Anda, bagaimana keadaan ruang tunggu di unit rawat jalan RS Zahirah ?

- a. Tidak nyaman
- b. Kurang nyaman
- c. Biasa saja
- d. Nyaman
- e. Sangat nyaman

28. Menurut Anda, bagaimana keadaan fasilitas pendukung lain yang ada di RS Zahirah (toilet, parkir, kantin) ?

- a. Tidak memadai
- b. Kurang memadai
- c. Biasa saja
- d. Memadai
- e. Sangat memadai

29. Menurut Anda, bagaimana kebersihan dan kenyamanan yang diberikan RS Zahirah ?

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Biasa saja
- d. Baik
- e. Sangat baik

Kesetiaan Pelanggan

30. Berdasarkan pengalaman Anda, maka Anda bersedia memeriksakan diri lagi di RSU Zahirah bila suatu saat memerlukan di masa yang akan datang ?

- a. Sangat Tidak bersedia
- b. Tidak Bersedia
- c. Kurang Bersedia
- d. Bersedia
- e. Sangat Bersedia

31. Bila Anda dianjurkan untuk melakukan pemeriksaan tambahan di bagian Radiologi atau Laboratorium, apakah Anda akan melakukannya di RS Zahirah ?

- a. Sangat Tidak bersedia
- b. Tidak Bersedia
- c. Kurang bersedia
- d. Bersedia
- e. Sangat Bersedia

32. Apakah Anda sering merekomendasikan pelayanan yang ada di RS Zahirah kepada teman / kerabat ?

- a. Tidak pernah
- b. Jarang
- c. Kadang-kadang
- d. Sering
- e. Sangat Sering

33. Apabila ada orang lain yang menganjurkan Anda untuk berobat ke RS lain, apakah Anda akan tetap berobat ke RS Zahirah ?

- a. Sangat Tidak bersedia
- b. Tidak Bersedia
- c. Kurang Bersedia
- d. Bersedia
- e. Sangat Bersedia

Reliability

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keamanan RS Zahirah	112.83	170.626	.617	.910
Kelengkapan peralatan medis	113.83	170.971	.447	.912
Jenis spesialisasi dokter	113.43	177.426	.180	.916
Pelayanan penunjang lain	112.97	170.654	.703	.909
Tarif konsultasi dokter	113.80	178.579	.261	.914
Tarif obat	113.90	172.507	.595	.910
Tarif layanan penunjang	113.87	174.878	.504	.911
Tarif rawat jalan	113.87	175.706	.400	.912
Lokasi Rs Zahirah	114.00	159.586	.780	.906
Jarak Rs dari tempat tinggal responden	113.03	172.102	.486	.911
Kemudahan transportasi menuju RS	113.63	165.482	.705	.908
Waktu yg dibutuhkan untuk menuju RS Zahirah	113.03	169.689	.574	.910
Kemudahan mendapatkan brosur	113.57	174.323	.296	.914

Kelengkapan informasi yg diberikan melalui brosur/leaflet	113.77	167.013	.661	.909
Informasi mengenai RS Zahirah melalui media luar (spanduk, papan nama dll)	113.37	161.344	.762	.906
Informasi ttg pelayanan rajaloleh petugas front office/information	113.13	172.120	.493	.911
Sikap dokter yg memberikan pelayanan	112.50	177.914	.459	.912
Penjelasan yg diberikan oleh dokter	112.77	176.185	.445	.912
Sikap perawat yg memberikn pelayanan	112.70	179.252	.364	.915
Keterampilan kerja perawat	113.00	181.655	.033	.916
Sikap petugas administrasi yg memberikan pelayanan	112.90	179.748	.433	.915
Pelayanan yg diberikan petugas administrasi	113.47	170.395	.547	.910
Prosedur pendaftaran pasien	112.90	177.128	.380	.914
Prosedur pembayaran biaya rumah sakit	113.13	172.740	.433	.912
Kecepatan pelayanan yang diberikan	113.43	169.564	.573	.910
Tampilan sarana fisik RS Zahirah	113.37	172.723	.487	.911
Kedaaan ruang tunggu	113.40	172.317	.523	.911
Fasilitas pendukung	113.77	176.254	.375	.914
Kebersihan dan kenyamanan RS	112.97	172.723	.526	.911
Responsif/ketanggapan dari petugas informasi	113.13	170.051	.564	.910
Kesediaan memeriksakan diri lagi di RS Zahirah	112.73	174.478	.520	.911
Kesediaan melakukan pemeriksaan tambahan	112.73	173.995	.497	.911
Rekomendasi pelayanan RS Zahirah ke teman/kerabat	113.73	173.789	.467	.912
Kesediaan untuk tetap berobat di RS Zahirah	112.80	176.648	.399	.912

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
116.50	182.603	13.513	36

