

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. Cukuk/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 Zahira 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 |

