

## **Kuesioner untuk penelitian kepuasan pasien di Rumah Sakit Swasta.**

**Bapak / Ibu yang terhormat,**

Saya adalah mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Bisnis yang sedang menyelesaikan tugas akhir Tesis.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Swasta. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiannya, oleh karena itu Bpk/Ibu tidak perlu menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bpk/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesedian serta kerjasama Bpk/Ibu, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

**KURNIANA**

**PETUNJUK :**

**MOHON BERIKAN TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH.**

Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

Lama anda dirawat di Rumah Sakit ini:

- kurang dari 3 hari
- 3 – 6 hari
- 7 – 15 hari
- diatas 15 hari

Umur Anda saat ini

- 17 – 24 tahun
- 25 – 34 tahun
- 35 – 49 tahun
- 50 – 64 tahun
- 65 tahun keatas

Pekerjaan Anda saat ini :

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Buruh
- Pedagang
- Tidak bekerja
- Lain-lain,sebutkan

Pendidikan akhir yang anda miliki: .....

- SD
- SLTP
- SLTA
- DIPLOMA
- S-1
- S-2
- S-3

**Keterangan cara pengisian :**

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “**KENYATAAN**” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom :

- 1. Sangat Tidak Puas      2. Tidak Puas      3. Cukup Puas      4. Puas      5. Sangat Puas**

Dan berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan tentang “**HARAPAN**” terhadap Rumah Sakit berdasarkan seberapa pentingkah pernyataan itu bagi Anda :

- 1. Sangat Tidak Penting      2. Tidak Penting      3. Cukup Penting      4. Penting      5. Sangat Penting**

No	PERNYATAAN	KENYATAAN					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Bangunan RS terlihat indah dan bersih.										
2	RS memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, WC dan air.										
3	Ruangan di RS memiliki peralatan yang lengkap.										
4	Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.										
5	RS memiliki papan petunjuk yang jelas.										

<b>B</b>	<b>EMPATHY/EMPATI</b>	<b>KENYATAAN</b>					<b>HARAPAN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.										
7	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.										
8	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.										
9	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.										
10	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.										
<b>C</b>	<b>RELIABILITY/KEANDALAN</b>	<b>KENYATAAN</b>					<b>HARAPAN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Tenaga Medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di-janjikan.										
12	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien.										
13	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.										
14	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.										
15	Tenaga Medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan.										
<b>D</b>	<b>RESPONSIVENESS / KETANGGAPAN</b>	<b>KENYATAAN</b>					<b>HARAPAN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.										
17	Perawat tanggap melayani pasien.										
18	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik.										
19	Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.										
20	Tenaga Medis melakukan tindakan sesuai prosedur.										
<b>E</b>	<b>ASSURANCE / KEPASTIAN</b>	<b>KENYATAAN</b>					<b>HARAPAN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik , sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.										

22	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.																		
23	Tenaga Medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.																		
24	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.																		
25	Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien.`																		

