

Kuesioner kepuasan pelanggan RS AZRA tahun 2008

Pelanggan yang terhormat, bersama ini kami menyampaikan bahwa RS AZRA pada saat ini sedang menjalankan program peningkatan mutu pelayanan. Untuk itulah kami memohon kesediaan saudara untuk mengisi beberapa pertanyaan seputar "PERSEPSI DAN HARAPAN" pelanggan terhadap pelayanan di unit rawat jalan RS AZRA. Untuk waktu dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian kuesioner

1. Pilihlah salah satu jawaban dari masing-masing pertanyaan yang sesuai dengan persepsi anda terhadap pelayanan di unit poliklinik rawat jalan RS AZRA
2. Berikan tanda ✓ pada tempat yang telah disediakan sesuai dengan jawaban akan harapan anda terhadap pelayanan di unit poliklinik rawat jalan.

A. Persepsi pelanggan

No	Pertanyaan	Sangat buruk	Buruk	Bagus	Sangat bagus
	<u>Dimensi Tangibles</u>				
	1. Kenyamanan ruang tunggu poliklinik				
	2. Kebersihan ruang periksa				
	3. Tata letak ruang pemeriksaan				
	4. Petugas customer servis yang informatif				
	5. Penampilan dokter				
	6. Penampilan perawat				
	7. Penampilan petugas administrasi				
	<u>Dimensi Responsiveness</u>				
	8. Keterampilan petugas pendaftaran				
	9. Waktu tunggu untuk pendaftaran				
	10. Waktu tunggu untuk diperiksa				

11. Ketepatan jam praktek dokter				
<u>Dimensi Reliability</u>				
12. Kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani				
13. Lamanya dokter melakukan pemeriksaan				
14. Kecepatan pelayanan apotik				
15. Kecepatan pelayanan kasir				
<u>Dimensi Assurance</u>				
16. Penjelasan yang disampaikan oleh dokter				
17. Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pemakaian obat				
18. Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter				
19. Sistem pendaftaran dengan booking-an				
<u>Dimensi Emphaty</u>				
20. Perhatian dokter				
21. Perhatian perawat				
22. Perhatian petugas administrasi				
23. Keramahan dokter				
24. Keramahan perawat				
25. Keramahan petugas administrasi				

B. Harapan pelanggan

No	Pertanyaan	Sangat buruk	Buruk	Bagus	Sangat bagus
	<u>Dimensi Tangibles</u>				
	1. Kenyamanan ruang tunggu poliklinik				
	2. Kebersihan ruang periksa				
	3. Tata letak ruang pemeriksaan				
	4. Petugas customer servis yang informatif				
	5. Penampilan dokter				
	6. Penampilan perawat				
	7. Penampilan petugas administrasi				
	<u>Dimensi Responsiveness</u>				
	8. Keterampilan petugas pendaftaran				
	9. Waktu tunggu untuk pendaftaran				
	10. Waktu tunggu untuk diperiksa				
	11. Ketepatan jam praktek dokter				
	<u>Dimensi Reliability</u>				
	12. Kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani				
	13. Lamanya dokter melakukan pemeriksaan				
	14. Kecepatan pelayanan apotik				
	15. Kecepatan pelayanan kasir				

	<u>Dimensi Assurance</u>				
	16. Penjelasan yang disampaikan oleh dokter				
	17. Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pemakaian obat				
	18. Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter				
	19. Sistem pendaftaran dengan booking-an				
	<u>Dimensi Emphaty</u>				
	20. Perhatian dokter				
	21. Perhatian perawat				
	22. Perhatian petugas administrasi				
	23. Keramahan dokter				
	24. Keramahan perawat				
	25. Keramahan petugas administrasi				