

KUISIONER PENELITIAN
KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK
RUTAN KLAS I CIPINANG

PENGANTAR

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk menyelesaikan studi di Universitas Indonesia, kami memohon kepada para pasien Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang untuk memberikan penilaian sesuai pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang selama ini anda terima. Dengan memberikan tanda silang pada angka skor yang telah kami siapkan pada akhir dari setiap pertanyaan. Jawaban yang anda jawab akan digunakan bagi kepentingan penelitian dan kerahasiaannya sangat terjaga. Dalam mengisi jawaban pertanyaan-pertanyaan tidak ada jawaban yang salah, oleh sebab itu usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Terima kasih atas bantuan dan partisipasi anda dalam membantu pengisian kuisisioner ini, dengan harapan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang.

Penulis,

1. Identitas Responden

- a. Nama Pasien :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Umur :
- d. Jenis Penyakit :
- e. Lingkungan/Kamar :
- f. Pasal :

2. Persepsi Pasien Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang

a. Berilah tanda silang (x) pada kolom yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

b. Ada 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu :

- Sangat Setuju = 5
- Setuju = 4
- Netral = 3
- Tidak Setuju = 2
- Sangat Tidak Setuju = 1

Keterangan : Ada 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu :

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Netral = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	1. Berwujud (<i>Tangibles</i>)					
1	Menurut anda peralatan dimiliki Poliklinik Rutan Klas I Cipinang cukup lengkap					
2	Menurut anda sarana fisik poliklinik seperti ruang tunggu sudah baik					
3	Menurut anda tersedia informasi di poliklinik berupa papan pengumuman					
4	Menurut anda kebersihan Poliklinik Rutan Klas I Cipinang sudah baik					
5	Menurut anda tentang kenyamanan Poliklinik Rutan Klas I Cipinang terasa nyaman					
6	Menurut anda petugas medis berpakaian sudah rapi					

Keterangan : Ada 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu :

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Netral = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	2. Empati (<i>Emphaty</i>)					
7	Menurut anda perhatian dari petugas poliklinik secara individu terhadap tahanan yang sakit cukup baik					
8	Menurut anda petugas medis memahami akan kebutuhan tahanan yang sakit					
9	Menurut anda petugas medis dalam melayani pasien cukup ramah					

Keterangan : Ada 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu :

- Sangat Setuju** = 5
Setuju = 4
Netral = 3
Tidak Setuju = 2
Sangat Tidak Setuju = 1

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	3. Keandalaan (<i>Reliability</i>)					
10	Menurut anda poliklinik telah menjalankan prosedur tetap dalam pelayanan					
11	Menurut anda petugas poliklinik dalam pelayanan kesehatan dari awal hingga akhir menunjukkan kemampuan dibidangnya					
12	Menurut anda ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal					
13	Menurut anda keakuratan penanganan/ pengadministrasi catatan/ dokumen oleh poliklinik sudah baik					

Keterangan : Ada 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu :

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Netral = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	4. Keresponsifan (<i>Responsivess</i>)					
14	Menurut anda kesediaan petugas medis dalam memberikan layanan dengan cepat dan tepat,					
15	Menurut anda petugas medis dalam melayani pasien tidak berbelit-belit					
16	Menurut anda petugas medis tanggap terhadap penyakit yang diderita pasien					

Keterangan : Ada 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih, yaitu :

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Netral = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	5. Jaminan (Assurance)					
17	Menurut anda kemampuan petugas medis meyakinkan dalam pelayanan kesehatan					
18	Menurut anda perasaan aman selama berhubungan/berurusan dengan petugas medis poliklinik					
19	Menurut anda dukungan dari Rutan Cipinang untuk terlaksananya pelayanan kesehatan dengan baik sudah dilakukan					

PEDOMAN WAWANCARA

Dalam Rangka Pengumpulan Data

A. ASPEK BERWUJUD (*TANGIBLES*)

1. Bagaimanakah penampilan fisik bangunan Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang ?
2. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang ?
3. Bagaimana ketersediaan sarana yang diperlukan oleh Tenaga Medis Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang dalam memberikan pelayanan kepada pasien ?

B. ASPEK EMPATI (*EMPHATY*)

1. Bagaimana kepedulian Petugas Medis Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang terhadap pasien ?
2. Bagaimana perhatian Petugas Medis Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang terhadap pasien ?

C. ASPEK KEANDALAN (*REABILITY*)

1. Bagaimana kemampuan Tenaga Medis Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang dalam pelayanan medis ?
2. Apakah pelayanan medis di Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan ?

D. ASPEK KERESPONSIFAN (*RESPONSIVENESS*)

1. Bagaimana kemudahan menghubungi Petugas Medis Poliklinik dalam pelayanan pemeriksaan medis di Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang ?
2. Bagaimana kemauan petugas Medis Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang untuk memberikan pertolongan kepada pasien ?

E. ASPEK JAMINAN (*ASSURANCE*)

1. Bagaimana pengetahuan Petugas Medis Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang dalam menganalisis kondisi penyakit pasien ?
2. Apakah Petugas Medis Poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang memiliki kemampuan dalam melakukan dapat memberikan rasa aman terhadap keluhan-keluhan terhadap penyakit yang dikhawatirkan pasien ?



LAMPIRAN DAFTAR WAWANCARA

ASPEK BERWUJUD (*TANGIBLES*)

Pertanyaan untuk bapak Edi Kurniadi Bc.IP, S.H, Msi (kepala Rumah Tahanan Negara klas I Cipinang)

1. Menurut bapak sebagai kepala Rumah Tahanan Negara klas I Cipinang, bagaimana bapak menilai kondisi poliklinik yang ada dalam Rumah Tahanan klas I Cipinang?"*tidak dapat dipungkiri bahwa bangunan suatu unit dalam hal ini Poliklinik yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan aman bagi tahanan dan warga binaan yang sedang menjalani pidana (hukuman)*".

Pertanyaan untuk ibu Aditya Curigo A.Md(perawat poliklinik Rumah Tahanan Klas I Cipinang)

2. Menurut pendapat anda tentang pentingnya informasi yang ada di poliklinik?
"kemudahan untuk mendapatkan informasi serta komunikasi sangat dibutuhkan bagi tahanan dan warga binaan dalam rangka mendapatkan pelayanan kesehatan."

ASPEK KEANDALAN (*REABILITY*)

Pertanyaan untuk bapak Edi Kurniadi Bc.IP, S.H, Msi (kepala Rumah Tahanan Negara klas I Cipinang)

1. Apakah pelayanan medis di poliklinik Rumah Tahanan Negara Cipinang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan? *"walaupun adanya keterbatasan baik sumber daya manusia, anggaran tetapi kita telah melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang ada untuk memberikan kenyamanan, keamanan bagi tahanan ataupun warga binaan yang sakit."*

Pertanyaan untuk bapak Andi Syarief A.Md.IP, S.H(Kepala seksi pelayanan tahanan)

2. Bagaimana pendapat bapak tentang kemampuan petugas medis dalam pelayanan kesehatan di Rumah Tahanan Negara klas I Cipinang? *"petugas medis harus memiliki kemampuan sebelum dilakukan pengobatan lebih lanjut"*

terlebih dahulu dianalisis terhadap penyakit pasien oleh dokter yang sudah memiliki pengalaman sehingga kesalahan analisis terhadap penyakit akan kecil sekali terjadi.”

Pertanyaan untuk ibu dr.Bennetha Sondah (dokter umum poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang)

3. Menurut pendapat dokter tentang kemampuan paramedis di poliklinik Rutan Cipinang?

”setiap dokter harus memahami hal yang menjadi bidang tugasnya sehingga pasien merasa puas dan nyaman dilayani, diantaranya melaksanakan pelayanan sesuai dengan program yang telah ditetapkan

ASPEK KERESPONSIFAN (*RESPONSIVENESS*)

Pertanyaan untuk ibu dr.Bennetha Sondah (dokter umum poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang)

1. Bagaimana kemudahan menghubungi petugas medis di poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang?

”petugas medis selalu berada di tempat berdasarkan jadwal sehingga bila pasien memerlukan petugas dengan sigap melayani pasien tersebut.”

ASPEK JAMINAN (*ASSURANCE*)

Pertanyaan untuk ibu dr.Bennetha Sondah (dokter umum poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang)

1. Menurut pendapat ibu dokter faktor-faktor yang menyebabkan ksembuhan pasien di poliklinik apa?

”kesembuhan pasien dalam menjalani pengobatan selain ditentukan oleh kecanggihan peralatan kedokteran, tim dokter yang berpengalaman maupun mahalnnya obat-obatan yang diberikan, akan tetapi juga ditentukan oleh kenyamanan tempat dimana pasien menjalani proses pengobatan tersebut.”