

LAMPIRAN 3

KUESIONER

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
HEMODIALISA MUSLIMAT NU CIPTA HUSADA

Tanggal pengisian kuisisioner : _____

IDENTITAS RESPONDEN

1. Inisial : _____

2. Umur :

1. < 20 tahun
 2. 21-30 tahun
 3. 31-40 tahun
 4. 41-50 tahun
 5. 51-60 tahun
 6. 61-70 tahun
 7. >70 tahun

3. Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan

4. Status : 1. Menikah 2. Belum menikah

5. Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2 6. Lainnya:___

6. Pekerjaan : 1. PNS 2. Swasta 3. Wirausaha 4. Profesional 5. lainnya:___

Petunjuk Pengisian :

Berilah Tanda Checklist (√) Pada kolom pernyataan dibawah ini. Jawablah pernyataan ini dengan jujur dan jawaban akan terjaga kerahasiaannya.

Ada lima (5) alternatif jawaban, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5= Sangat Setuju (SS)

1. KEPUASAN PASIEN:

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	HD di klinik Muslimat NU Cipta Husada memberikan perasaan badan kembali bugar.					
2.	Metoda pembayaran pada klinik HD sesuai dengan keinginan pasien.					
3.	Pasien mendapatkan pelayanan HD yang sesuai dengan waktu terapi optimal yang dibutuhkan.					
4.	Pasien merasa nyaman di HD di klinik Muslimat NU Cipta Husada.					
5.	Pasien mudah menjangkau lokasi klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.					

2. KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Klinik mempunyai mesin HD yang baik.					
2.	Perawat mampu dalam menusuk AV shunt maupun menggunakan <i>catheter double lumen</i> (CDL).					
3.	Tanggap terhadap keluhan yang disampaikan.					
4.	Pasien selalu terlayani saat jadwal HD.					
5.	Waktu layanan klinik sesuai kebutuhan pasien.					

3. KOMPETENSI SDM

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Pasien merasa memiliki kesamaan nilai dengan dirinya.					
2.	Pasien merasa yakin terhadap dokter di klinik.					
3.	Perawat dapat mengoperasikan mesin HD.					
4.	Perawat mampu menusuk akses vaskuler.					
5.	Dokter dapat memberikan edukasi kepada pasien seputar gagal ginjal kronik.					
6.	Perawat mampu mengelola situasi klinis yang tidak terduga.					
7.	Dokter mampu mengelola situasi klinis yang tidak terduga.					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
8.	Perawat melayani dengan sabar.					
9.	Dokter melayani dengan sabar.					
10.	Perawat selalu bersemangat dalam melayani.					
11.	Dokter selalu semangat dalam melayani.					
12.	Perawat dapat menampung keluhan kesah pasien.					
13.	Dokter dapat menampung keluhan kesah pasien.					
14.	Perawat dapat memberikan edukasi seputar HD dan gagal ginjal kronis.					
15.	Dokter dapat memberikan edukasi tentang HD dan gagal ginjal kronis.					
16.	Perawat datang on time.					
17.	Dokter HD selalu visite pasien.					