



Universitas
Esa Unggul

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul

Lampiran. 1 **Daptar Pertanyaan Penelitian.**

Penjelasan.

1. Bapak/Ibu/sdr yang terhormat, sudi kiranya anda meluangkan waktu anda yang berharga untuk membantu mengisi kuesioner guna perbaikan pelayanan Puskesmas Pembina Tanah Abang.
2. Pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang akan diajukan telah disusun untuk mengumpulkan data tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas untuk semua pasien lama maupun pasien baru yang datang berobat.
3. Dengan tulus hati saya mohon agar bapak/ibu/sdr bersedia untuk memberi tanggapan yang jelas dan juga mengisi data pribadi bapak/ibu/sdr.
4. Jawaban yang bapak/ibu/sdr berikan akan sangat berarti apabila menjawab kuesioner dengan cara yang jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya dan saya jamin kerahasiaan terhadap jawaban bapak/ibu/sdr.

Lampiran 1.1: Merupakan pertanyaan data pribadi, data yang berhubungan dengan karakteristik pasien dan data dari faktor-faktor yang diduga mempunyai pengaruh dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Lampiran 1.2: Merupakan pertanyaan mengenai butir-butir kualitas pelayanan yang diduga mempunyai pengaruh kepuasan pasien.

Lampiran 1.1:

Pernyataan berikut ini merupakan data pribadi, data karakteristik pasien dan data dari faktor-faktor yang diduga mempunyai pengaruh dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Isilah jawaban pada tempat yang kosong dan berilah tanda silang dan berilah tanda silang (X) pada jawaban yang bapak/ibu/sdr pilih.

1. Nomor Responden : (Di isi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Umur : tahun
4. Alamat :
5. Nomor telepon :
6. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Pendidikan : 1. SD 2. SLTP. 3. SLTA
4. D3 5. Perguruan Tinggi
8. Pekerjaan : 1. TNI/Polri 2. PNS,
3. Karyawan Swasta 4. Pedagang 5.
Buruh
9. Pendapatan perbulan Rp
10. Berapa kali dalam setahun berobat ke Puskesmas Pembina Tanah Abang
..... Kali.

Lampiran 1.2. Daftar Pertanyaan Untuk Studi Persepsi dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pembina Tanah Abang*

No.	Uraian Dimensi dan Indikator-indikator	Score									
		Pelayanan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	TANGIBLE :										
1.	Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan Puskesmas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Alur pelayanan, penetaan ruangan, ruang tunggu, toilet dan kamar periksa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Kerapihan dan penampilan dokter, perawat dan karyawan non medis	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
B.	RELIABILITY :										
4.	Prosedur pelayanan loket pendaftaran, pembayaran dan obat di Puskesmas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Ketepatan waktu dan antrian di Puskesmas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6.	Keramahan, pengetahuan dan keterampilan dokter dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan yang tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.	RESPONSIVENESS :										
7.	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Mendengarkan keluhan dan memberikan jawaban serta informasi yang jelas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

D.	ASSURANCE :		
9.	Keramahan petugas pada waktu memberikan pelayanan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10.	Kemampuan dokter dalam melakukan pemeriksaan, diagnosa dan pengobatan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11.	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
E.	EMPHATY :		
12.	Perhatian & pelayanan petugas sama terhadap semua pasien dan penuh pengertian	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5