

KUESIONER
PENGARUH DIMENSI KUALITAS TANGIBLE TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DAN MINAT DATANG KEMBALI DI INSTALASI FARMASI RS. MAYAPADA
TANGERANG

I. IDENTITAS PASIEN

- No. Responden :
- Jenis Kelamin : (1) Laki-Laki (2) Perempuan
- Umur : (1) < 20 Tahun (2) 20 - 29 Tahun (3) 30 - 39 Tahun
 (4) 40 - 49 Tahun (5) > 50 Tahun
- Pendidikan Terakhir : (1) SMA (2) S1 (3) S2
 (4) S3
- Pekerjaan : (1) PNS (2) Wiraswasta (3) Peg. Swasta
 (4) Lain
- Tempat Tinggal : (1) Tangerang (2) Tang-Sel (3) Jakarta Barat
 (4) Lain
- Cara Pembayaran : (1) Asuransi (2) Perusahaan (3) Pribadi
 (4) Lain
- Kunjungan : (1) Pertama (2) >2x (3) >3x
 (4) > 4x

A. DESAIN TATA LETAK

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Alur pelayanan jelas, sederhana, mudah				
2	Tata letak ruang membuat alur pelayanan rawat jalan lancar dan tidak mondar-mandir				
3	Tanda dan simbol mencukupi untuk menerangkan letak ruang				
4	Akses masuk mudah ditemukan				
5	Transaksi di apotek dan kasir dalam satu tahap layanan				
6	Posisi kasir dan loket pembayaran di tiap layanan rawat jalan				
7	Penerimaan layanan dan proses pembayaran mudah				

B. TATA LETAK DAN JARAK ANTAR TITIK LAYANAN

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Pasien merasa aman dan nyaman dengan tata letak ruangan				
2	Posisi ruang layanan berdekatan				
3	Ruang layanan berdekatan sehingga pasien nyaman dalam menjangkaunya				
4	Lokasi poli rawat jalan dekat dan mudah dicapai dari jalan utama				
5	Stan kasir rawat jalan mudah dijangkau dan dekat ke lobi utama				
6	Lokasi apotik dan kasir berdekatan membuat Anda nyaman dalam proses pembayaran dan penerimaan obat				
7	Lokasi rumah sakit dapat dijangkau oleh alat transportasi alternatif, transportasi massal				

8	Jarak ruang tunggu ke tempat pelayanan dekat				
---	--	--	--	--	--

C. UKURAN DAN DESAIN RUANG

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Ukuran ruangan cukup untuk proses pelayanan				
2	Desain ruang nyaman dan tidak menimbulkan rasa takut				
3	Lobi dan ruang tunggu menyediakan tempat duduk yang cukup				
4	Fasilitas di area publik memenuhi kebutuhan anda				
5	Desain ruang mudah dibersihkan dan tampak bersih				
6	Bagian rawat jalan mudah dijangkau				
7	Desain ruangan memberi keleluasaan untuk melihat pemandangan di luar ruangan				
8	Tersedia cukup lahan hijau untuk menyerap air hujan				
9	Pengoptimalan penggunaan cahaya alami untuk penerangan dan sirkulasi udara alam dan penggunaan lampu hemat energi				
10	Terdapat ruang tunggu untuk anak-anak				

D. WAKTU TUNGGU

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Waktu tunggu pemeriksaan dokter yang cepat				
2	Waktu tunggu penerimaan obat di apotek yang singkat				
3	Waktu tunggu proses pembayaran di kasir yang mudah dan cepat				
4	Informasi posisi antrian dan lama antrian/waktu tunggu				
5	Waktu menunggu anda nyaman				
6	Anda puas dan merasa adil dengan model antrian yang berlaku				
7	Waktu tunggu biasanya tidak lebih dari 30 menit				
8	Pasien diberi informasi tentang kemungkinan keterlambatan penyerahan obat				

E. DAYA TANGKAP (*Responsiveness*)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apakah petugas menanggapi pertanyaan anda dengan baik ?				
2	Apakah petugas farmasi selalu memberikan informasi mengenai obat yang diberikan?				
3	Apakah petugas farmasi mendahulukan pasien yang mengantri terlebih dahulu ?				

F. JAMINAN (*Assurance*)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apakah petugas farmasi dengan teliti mencantumkan nama pasien, aturan pakai dalam etiket obat ?				
2	Apakah petugas farmasi selalu murah senyum, ramah dan sopan ?				
3	Apakah petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien berkenaan dengan obat ?				

G. EMPATI

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apakah petugas farmasi menjelaskan dengan jelas mengenai aturan pakai obat ?				
2	Apakah petugas farmasi memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi obat ?				
3	Apakah petugas farmasi melayani pasien dengan penuh perhatian?				

II. KEPUASAN PASIEN

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apakah anda puas dengan prosedur pelayanan yang diberikan petugas farmasi ?				
2	Apakah anda puas dengan petugas farmasi yang memberikan informasi mengenai obat yang diberikan ?				
3	Apakah anda puas dengan petugas farmasi yang mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien berkenaan				
4	Apakah anda puas dengan petugas farmasi dalam memberikan perhatian kepada pasien ?				
5	Apakah anda puas dengan jarak lokasi instalasi farmasi dengan unit rawat jalan ?				

III. MINAT DATANG KEMBALI

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apabila saya sakit, saya akan kembali berobat ke RS. Mayapada Tangerang				
2	Saya yakin terhadap kualitas pelayanan di RS. Mayapada Tangerang				
3	Saya yakin terhadap kualitas pelayanan di RS. Mayapada akan meningkat di masa akan datang				
4	Informasi yang saya terima dari pihak farmasi rumah sakit dapat dipercaya				
5	Saya tidak terpengaruh terhadap alternative yang ditawarkan oleh rumah sakit lain				
6	Saya akan merekomendasikan RS. Mayapada Tangerang kepada teman dan keluarga yang ingin berobat				
7	Saya akan menginformasikan kepada manajemen rumah sakit jika ada suatu ide yang baik dari saya				
8	Saya akan menginformasikan pengalaman saya tentang kinerja rumah sakit ini kepada teman atau keluarga saya				