



LAMPIRAN

HASIL SURVEI

Hasil survei diperoleh dalam bentuk persentase yang berarti jumlah responden yang menyatakan puas terhadap kriteria/aspek penilaian per 100 responden. Jumlah responden pada survei ini adalah sebanyak 209 orang yang terdiri dari pasien rawat inap 118 orang, rawat jalan 75 orang, dan pasien IGD 16 orang. Persentase hasil survei kepuasan pasien pada tiap jenis pelayanan ada dalam tabel berikut:

Tabel Rekapitulasi Hasil Kepuasan Pasien

NO	RESPONDEN/ PASIEN	PERSENTASE (%)	
		TIDAK PUAS	PUAS
1	Rawat inap	4,7	95,3
2	Rawat jalan	10,5	89,5
3	IGD	3,4	96,6
	Rata-Rata	6,2	93,8

Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien

Pelayanan Rawat Inap

NO	PERNYATAAN	PERSENTASE (%)	
		TIDAK PUAS	PUAS
1	Keramahan dan kesopanan dokter	2,5	97,5
2	Kemampuan dan keahlian dokter	5,9	94,1
3	Kejelasan informasi yang diberikan dokter	6,8	93,2
4	Dokter visite setiap hari / tepat waktu	11,9	88,1
5	Keramahan dan kesopanan perawat	2,5	97,5
6	Ketanggapan perawat	3,4	96,6
7	Keterampilan dan kemampuan perawat	1,7	98,3
8	Kelengkapan fasilitas pemeriksaan	2,5	97,5
9	Kebersihan dan kerapian ruang rawat	1,7	98,3
10	Kenyamanan ruang rawat	3,4	96,6
11	Kelengkapan fasilitas di ruang rawat	6,8	93,2
12	Ketepatan waktu penyajian makanan	2,5	97,5
13	Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit	8,5	91,5
14	Pelayanan Farmasi:		
	Kecepatan pelayanan obat	9,5	90,5
	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
	Kejelasan informasi obat	7,1	92,9
15	Pelayanan Laboratorium:		
	Waktu tunggu pemeriksaan	4,2	95,8
	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
	Kejelasan informasi yang diberikan	4,2	95,8
16	Pelayanan Radiologi:		
	Waktu tunggu pemeriksaan	8,7	91,3
	Keramahan dan kesopanan petugas	4,3	95,7
	Kejelasan informasi yang diberikan	5,8	94,2
	Rata-Rata	4,7	95,3

Pelayanan Rawat Jalan

NO	PERNYATAAN	PERSENTASE (%)	
		TIDAK PUAS	PUAS
1	Keramahan dan kesopanan dokter	4	96
2	Kemampuan dan keahlian dokter	0	100
3	Kejelasan informasi yang diberikan dokter	10,7	89,3
4	Dokter datang tepat waktu	26,7	73,3
5	Keramahan dan kesopanan perawat	4	96
6	Ketanggapan perawat	4	96
7	Keterampilan dan kemampuan perawat	1,3	98,7
8	Kelengkapan fasilitas pemeriksaan	9,3	90,7
9	Waktu tunggu untuk pemeriksaan	32	68
10	Kenyamanan ruang tunggu	8	92
11	Kecepatan pendaftaran	17,3	82,7
12	Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit	13,3	86,7
13	Pelayanan Farmasi		
	Kecepatan pelayanan obat	32,8	67,2
	Keramahan dan kesopanan petugas	6	94
	Kejelasan informasi obat	3,1	96,9
14	Pelayanan Laboratorium		
	Waktu tunggu pemeriksaan	23,5	76,5
	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
	Kejelasan informasi yang diberikan	2,9	97,1
15	Pelayanan Radiologi		
	Waktu tunggu pemeriksaan	9,7	90,3
	Keramahan dan kesopanan petugas	3,2	96,8
	Kejelasan informasi yang diberikan	0	100
	Rata-Rata	10,5	89,5

Pelayanan Gawat Darurat

NO	PERNYATAAN	PERSENTASE (%)	
		TIDAK PUAS	PUAS
1	Keramahan dan kesopanan dokter	0	100
2	Ketanggapan dokter	0	100
3	Kemampuan dan keahlian dokter	0	100
4	Kejelasan informasi yang diberikan dokter	0	100
5	Keramahan dan kesopanan perawat	12,5	87,5
6	Ketanggapan perawat	6,3	93,8
7	Keterampilan dan kemampuan perawat	0	100
8	Kelengkapan fasilitas pemeriksaan	0	100
9	Kecepatan pelayanan yang diberikan	12,5	87,5
10	Kecepatan pendaftaran	6,3	93,8
11	Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit	6,3	93,8
12	Pelayanan Farmasi		
	Kecepatan pelayanan obat	0	100
	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
	Kejelasan informasi obat	0	100
13	Pelayanan Laboratorium		
	Waktu tunggu pemeriksaan	11,1	88,9
	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
	Kejelasan informasi yang diberikan	0	100
14	Pelayanan Radiologi		
	Waktu tunggu pemeriksaan	0	100
	Keramahan dan kesopanan petugas	0	100
	Kejelasan informasi yang diberikan	0	100
	Rata-Rata	3,4	96,6

Lampiran 2.

Hasil Saran Responden

URAIAN	KOMENTAR/SARAN	RESPONDEN/ PASIEN
SDM	Sopan, santun, ramah	IGD
	Pasien diutamakan, tidak boleh cemberut dalam menangani pasien	Rawat inap
	Baik, melayani pasien tepat, petugas ramah	
	Keramahan dan kesopanan petugas ditingkatkan lagi	Rawat jalan
	Jumlah perawat sangat kurang	
	Jumlah dokter penyakit dalam sangat kurang (untuk berobat harus antri \pm 1 bulan)	
	Pegawai diperbanyak	
	Perbanyak personel yang berkompeten dan beretos bekerja baik, agar pelayanan lebih berkualitas	
Fasilitas, Sarana Prasarana	Ditingkatkan segala fasilitas RS	Rawat inap
	Agar ditingkatkan lagi kenyamanan ruang rawatnya	
	RSUD Kota Tangerang fasilitasnya tambah lagi dan jam besuk tambah lebih lama	Rawat jalan
	Parkir mobil lebih ditata/dirapihkan	
	Ruang tunggu diperluas	
Sistem, Prosedur Pelayanan	Untuk pasien yang menggunakan BPJS, tolong dilayani dengan baik, diproses dengan cepat, dibantu dengan ramah, diberikan obat yang baik dan bagus	IGD
	Tolong diperhatikan dalam pelayanan pada pasien	
	Ditingkatkan selalu agar tetap menjadi RSUD berkualitas	
	Pelayanannya cukup bagus tetapi kurang cepat	
	Agar dipercepat pelayanan pada saat pasien gawat darurat	
	Dokternya kurang teliti, fasilitas untuk rawat inap sangat lama	Rawat inap
	Administrasi dan pengambilan obat agak lambat, ketika pasien mau pulang rawat inap	
	Untuk mendapat pelayanan kamar tolong dipercepat	
	Kalau bisa tanggapan pasien ditingkatkan	

URAIAN	KOMENTAR/SARAN	RESPONDEN/ PASIEN
Sistem, Prosedur Pelayanan	Pinjam sendok tidak boleh, makanan dingin	Rawat inap
	Melengkapi fasilitas RS, memandikan pasien ditegakkan	
	Sudah baik dan tingkatkan lagi pelayanan kepada pasien	
	Lebih cepat lagi dalam menangani pasien	
	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi	
	Untuk pelayanan ditingkatkan lagi dan untuk pelayanan perawat sudah cukup baik	
	Perawat dokter yang bagus pasti maju	
	Agar menjadi lebih maju lagi	
	Lebih ditingkatkan lagi, sudah baik menjadi lebih baik lagi	
	Ditingkatkan fasilitas dan pelayanan	
Agar lebih baik dalam pelayanan	Obat nunggunya kelamaan, sekarang kenapa periksa ke poli penyakit dalam nunggu harus 1 bulan?	Rawat jalan
	Pelayanan bagus, nunggunya lama	
	Pelayanan ditingkatkan untuk mempersingkat waktu tunggu pasien	
	Mohon untuk mempercepat proses	
	Semoga RSUD Kota Tangerang menjadi lebih baik lagi dan pelayanan menjadi lebih bagus lagi	
	Ketepatan dan kecepatan hasil lebih utama untuk tindak lanjut yang segera	

RSUD KOTA TANGERANG

Poliklinik Tujuan :

Data Responden

No. Responden :

Pekerjaan :

Umur : tahun

Pendidikan :

Jenis Kelamin : L / P

Berikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang ada sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara.

PERNYATAAN	PUAS	TIDAK PUAS
Poliklinik:		
Keramahan dan kesopanan dokter		
Kemampuan dan keahlian dokter		
Kejelasan informasi yang diberikan dokter		
Dokter datang tepat waktu		
Keramahan dan kesopanan perawat		
Ketanggapan perawat		
Keterampilan dan kemampuan perawat		
Kelengkapan fasilitas pemeriksaan		
Waktu tunggu untuk pemeriksaan		
Kenyamanan ruang tunggu		
Kecepatan pendaftaran		
Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit		
Farmasi:		
Kecepatan pelayanan obat		
Keramahan dan kesopanan petugas		
Kejelasan informasi obat		
Apakah Anda melakukan pemeriksaan penunjang lainnya? Ya / Tidak <i>Jika Ya, berikan penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan</i>		
Laboratorium:		
Waktu tunggu pemeriksaan		
Keramahan dan kesopanan petugas		
Kejelasan informasi yang diberikan		
Radiologi:		
Waktu tunggu pemeriksaan		
Keramahan dan kesopanan petugas		
Kejelasan informasi yang diberikan		

Saran :

.....

.....

RSUD KOTA TANGERANG

Instalasi Gawat Darurat

Data Responden

No. Responden : Pekerjaan :
Umur : tahun Pendidikan :
Jenis Kelamin : L / P

Berikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang ada sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara.

PERNYATAAN	PUAS	TIDAK PUAS
IGD:		
Keramahan dan kesopanan dokter		
Ketanggapan dokter		
Kemampuan dan keahlian dokter		
Kejelasan informasi yang diberikan dokter		
Keramahan dan kesopanan perawat		
Ketanggapan perawat		
Keterampilan dan kemampuan perawat		
Kelengkapan fasilitas pemeriksaan		
Kecepatan pelayanan yang diberikan		
Kecepatan pendaftaran		
Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit		
Farmasi:		
Kecepatan pelayanan obat		
Keramahan dan kesopanan petugas		
Kejelasan informasi obat		
Apakah Anda melakukan pemeriksaan penunjang lainnya? Ya / Tidak <i>Jika Ya, berikan penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan</i>		
Laboratorium:		
Waktu tunggu pemeriksaan		
Keramahan dan kesopanan petugas		
Kejelasan informasi yang diberikan		
Radiologi:		
Waktu tunggu pemeriksaan		
Keramahan dan kesopanan petugas		
Kejelasan informasi yang diberikan		

Saran :

.....

.....

RSUD KOTA TANGERANG

Ruangan :

Data Responden

No. Responden : Pekerjaan :
Umur : tahun Pendidikan :
Jenis Kelamin : L / P

Berikan tanda centang (√) pada salah satu kolom yang ada sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara.

PERNYATAAN	PUAS	TIDAK PUAS
Keramahan dan kesopanan dokter		
Kemampuan dan keahlian dokter		
Kejelasan informasi yang diberikan dokter		
Dokter visite setiap hari / tepat waktu		
Keramahan dan kesopanan perawat		
Ketanggapan perawat		
Keterampilan dan kemampuan perawat		
Kelengkapan fasilitas pemeriksaan		
Kebersihan dan kerapihan ruang rawat		
Kenyamanan ruang rawat		
Kelengkapan fasilitas di ruang rawat		
Ketepatan waktu penyajian makanan		
Prosedur administrasi cepat / tidak berbelit-belit		
Farmasi:		
Kecepatan pelayanan obat		
Keramahan dan kesopanan petugas		
Kejelasan informasi obat		
Apakah Anda melakukan pemeriksaan penunjang lainnya? Ya / Tidak <i>Jika Ya, berikan penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan</i>		
Laboratorium:		
Waktu tunggu pemeriksaan		
Keramahan dan kesopanan petugas		
Kejelasan informasi yang diberikan		
Radiologi:		
Waktu tunggu pemeriksaan		
Keramahan dan kesopanan petugas		
Kejelasan informasi yang diberikan		

Saran :

.....
.....