



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/ PASIEEN |
|-----------------------------------|--|-----------------------|
| 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 :
.....
.....