

**KUESIONER PENELITIAN**  
**Gambaran Kualitas Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan**  
**Dengan Metode Servqual di Klinik Kebidanan**  
**Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD Tahun 2018**

**Petuniuk Pengisian**

- Isikan jawaban yang menurut anda benar.
- Berikan jawaban anda atas setiap pernyataan/pertanyaan yang ada dengan memberi tanda silang ( X ) pada pilihan jawaban yang telah disediakan.
- Partisipasi anda sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran penelitian ini.

**I. Karakteristik Responden**

1. No. responden : .....
2. Umur responden : .....tahun
3. Pendidikan terakhir :
  1. Tidak tamat SD/Tidak Sekolah
  2. Tamat SD
  3. Tamat SLTP
  4. Tamat SLTA
  5. Tamat Akademi/Perguruan Tinggi
4. Pekerjaan :
  1. Pedagang
  2. Wiraswasta
  3. Pegawai Swasta
  4. Pegawai Negeri Sipil/ABRI
  5. Tidak Bekerja
  6. Lain-lain.....
5. Pendapatan dalam sebulan:
  1. Kurang dari Rp. 3.500.000
  2. Lebih dari sama dengan Rp. 3.500.000

## Petunjuk Pengisian

Skor 1 apabila Sangat Tidak Sesuai (STS)

Skor 2 apabila Tidak Sesuai (TS)

Skor 3 apabila Sesuai (S)

Skor 4 apabila Sangat Sesuai (SS)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>A. Reliability (Kehandalan)</b>					
1.	Menurut saya petugas registrasi selalu ada di tempat dan dapat memberikan informasi dengan lengkap				
2.	Menurut saya dokter hadir sesuai jadwal				
3.	Menurut saya dokter tidak memeriksa dengan teliti mengenai kehamilan saya				
4.	Menurut saya petugas melakukan pemeriksaan tensi dengan teliti dan menjelaskan hasilnya dengan jelas				
5.	Menurut saya dokter menjelaskan mengenai hasil pemeriksaan dan janin, serta tanda bahaya kehamilan saya dengan tidak jelas				
<b>B. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>		SS	S	TS	STS
1.	Saya tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar				
2.	Menurut saya bidan tidak membantu saya untuk berjalan saat saya merasa kesulitan untuk berjalan				
3.	Menurut saya dokter tidak menghiraukan pertanyaan yang saya ajukan				
4.	Saya tidak membutuhkan waktu yang lama untuk diperiksa oleh dokter				
5.	Dokter menanyakan keluhan saya saat pertama kali bertemu				
6.	Tidak adanya petugas keamanan didepan pintu masuk yang menyambut, sehingga saya kesulitan mendapatkan informasi di awal masuk rumah sakit				
<b>C. Assurance (Jaminan)</b>		SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya dokter terlihat terampil dalam memeriksa dan memberikan obat kepada saya dan bayi				
2.	Bidan berhati-hati dalam membantu dokter				

	melakukan pemeriksaan terhadap saya dan janin				
3.	Menurut saya dokter / bidan tidak menjaga privasi ketika saya sedang diperiksa				
4.	Dokter tidak menjelaskan kepada saya mengenai jadwal untuk kunjungan ulang				
<b>D. Empathy (Empati)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Menurut saya petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah				
2.	Menurut saya bidan kurang ramah dalam memberikan pelayanan				
3.	Bidan/Dokter meminta maaf bila terdapat kesalahan selama pelayanan				
4.	Petugas lain yang saya temui menggunakan seragam rumah sakit menyapa saya dengan ramah				
5.	Dokter tidak melayani dengan ramah dan tidak terlihat peduli dengan kehamilan saya				
<b>E. Tangible (Bukti Langsung)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Menurut saya ruangan pemeriksaan pasien terlihat bersih.				
2.	Menurut saya alat-alat yang diperlukan untuk pemeriksaan pasien tersedia dengan lengkap				
3.	Menurut saya rumah sakit terlihat bersih dan terawat				
4.	Menurut saya alat-alat di ruang tindakan kebidanan tidak berfungsi dengan baik				
5.	Menurut saya petugas berpakaian tidak rapih saat bekerja				
6.	Menurut saya ruang tunggu terasa nyaman				