

LAMPIRAN

A. GAMBAR 3.2 KUESIONER RS AGUNG

APOTIK			
a) Sikap dan keramahan petugas	☐	☐	☐
b) Kecepatan pelayanan	☐	☐	☐
c) Ketepatan pemberian obat	☐	☐	☐
d) Ketersediaan produk obat	☐	☐	☐
e) Penjelasan informasi obat	☐	☐	☐
f) Komentar :			
FASILITAS LAIN			
KEAMANAN			
a) Sikap dan keramahan petugas	☐	☐	☐
b) Kondisi keamanan dan ketrampilan petugas	☐	☐	☐
MUSHOLLA DAN RUANG TUNGGU			
a) Ketenangan dan kenyamanan Musholla / R. Tunggu	☐	☐	☐
b) Kondisi fasilitas Musholla / R. Tunggu	☐	☐	☐
TOILET UMUM			
a) Kebersihan toilet	☐	☐	☐
c) Fasilitas toilet	☐	☐	☐
PARKIR			
a) Ketersediaan ruang parkir	☐	☐	☐
b) Pengaturan kendaraan	☐	☐	☐
c) Sikap dan keramahan petugas	☐	☐	☐
SARAN DAN KRITIK ANDA			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
<i>Atas perhatian Anda Kami Mengucapkan Terima Kasih</i>			

 RUMAH SAKIT AGUNG KUESIONER PASIEN RAWAT INAP Jl. Sultan Agung No. 67, Manggarai Jakarta 12970 Telp. (021) 8294955 (Hunting) Fax. : (021) 8305791
--

Pelanggan Rumah Sakit yang budiman :

Kami ucapkan terima kasih atas pilihan anda untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RS. Agung Jakarta. Kami sangat berharap anda memperoleh pelayanan yang memuaskan.

Kuesioner ini dibuat untuk meningkatkan mutu dan kualitas RS. Agung, maka kami mohon kesediaan anda untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya dan seobyektif mungkin.

Atas bantuan dan kesediannya kami ucapkan terima kasih.

Hari : Tanggal : / / Waktu :

TENTANG ANDA

- Nama :
- Jenis Kelamin :
- Kamar :
- Alamat :

ALASAN ANDA MEMILIH PERAWATAN / PENGOBATAN DI RS. AGUNG JAKARTA

- ☐ Promosi Brosur / Media Massa
- ☐ Anjuran teman / saudara
- ☐ Anjuran dokter (Nama dr.)
- ☐ Rujukan asuransi / tempat kerja (Sebutkan)
- ☐ Anjuran karyawan RS. Agung (Sebutkan nama)
- ☐ Kemaian sendiri
- ☐ Dekat dengan domisili
- ☐ Lain-lain (Sebutkan)

ADMISSION / PENDAFTARAN PASIEN

BAIK CUKUP KURANG

- ☐ Pemberian Informasi
- ☐ Sikap dan keramahan petugas
- ☐ Kemampuan dan kecekatan petugas

Komentar :

PELAYANAN MEDIS DOKTER

- a) Penjelasan Penyakit
- b) Sikap dan keramahan dokter
- c) Pemeriksaan / Visite dokter spesialis
- d) Kemudahan menghubungi dokter
- e) Komentar :

PELAYANAN PERAWAT

- a) Kemampuan & kecekatan perawat
- b) Respon perawat terhadap pasien
- c) Sikap dan keramahan perawat
- d) Pemberian Th/oral & Inj sesuai advis Dr.
- e) Kualitas pelayanan secara keseluruhan
- f) Komentar :

KENYAMANAN RUANG RAWAT

- a) Kebersihan ruangan
- b) Kebersihan kamar mandi / WC
- c) Ventilasi / AC dalam kamar
- d) Fasilitas (TV, telepon, tempat tidur, bel pasien)
- e) Kualitas kebersihan ruangan keseluruhan
- f) Komentar :

MENU MAKANAN PASIEN

- a) Cara penyajian makanan
- b) Cita rasa makanan
- c) Variasi menu makanan
- d) Komentar :

PELAYANAN PENUNJANG MEDIS (Isi berdasarkan outlet yang anda kunjungi)

PELAYANAN KASIR

- a) Sikap dan keramahan petugas
- b) Ketepatan jumlah tagihan
- c) Kecepatan pelayanan
- d) Kualitas pelayanan keseluruhan
- e) Komentar :

LABORATORIUM / RADIOLOGI (Coret yang tidak perlu)

- a) Sikap dan keramahan petugas
- b) Kemampuan dan kecekatan petugas
- c) Fasilitas pemeriksaan petugas
- d) Kualitas pelayanan
- e) Komentar :

B. TABEL 4.2 HASIL KUESIONER KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYAN DOKTER RS AGUNG BULAN NOVEMBER 2013

1. Penjelasan Penyakit

No	Tanggal	Nama Pasien	Nama Dokter	Baik	Cukup	Kurang
1	19 -11-201	Nn. C	Dr.A		√	
2	19-11-2013	Ny. R	Dr. F	√		
3	18-11-2013	Ny.A	Dr. S	√	√	
4	18-11-2013	Ny. N	Dr. B	√		
5	18-11-2013	Ny. Y	Dr.A	√		
6	18-11-2013	An. N	Dr. B	√		
7	18-11-2013	An. A	Dr. N	√		
8	20-11-2013	Tn. B	Dr. A		√	
9	20-11-2013	Tn. M	Dr. A		√	
10	20-11-2013	Tn. R	Dr. A		√	
11	20-11-2013	Ny. M	Dr. A		√	
12	20-11-2013	An. P	Dr. A			√
13	19-11-2013	Tn. T	Dr. A			√
14	19-11-2013	Nn. A	Dr. A		√	
15	16-11-2013	Ny. Y	Dr. A	√		
16	16-11-2013	An. F	Dr.A	√		
17	16-11-2013	Tn. M	Dr. A		√	
18	13-11-2013	Tn.R	Dr. A	√		
19	16-11-2013	Nn.E	Dr. B	√		
20	16-11-2013	An.A	Dr. B	√		
21	20-11-2013	An. N	Dr. B	√		
22	11-11-2013	Ny. H	Dr. A	√		
23	16-11-2013	Tn. N	Dr. N	√		
24	14-11-2013	Ny. T	Dr. A	√		
25	14-11-2013	Ny. R	Dr. A	√		
26	19-11-2013	Nn. C	Dr. A	√		
27	20-11-2013	Tn. A	Dr. A	√		
28	19-11-2013	Ny. E	Dr. A	√		
29	18-11-2013	Ny. L	Dr. A	√		

30	21-11-2013	Ny. H	Dr. A	√		
31	21-11-2013	Ny. O	Dr. C	√		
32	21-11-2013	An. R	Dr. N	√		
33	21-11-2013	Ny. S	Dr. F	√		
34	21-11-2013	An. A	Dr. E	√		
35	20-11-2013	Ny. I	Dr. C	√		
36	20-11-2013	An. A	Dr. E	√		
37	20-11-2013	Tn. H	Dr. A	√		
38	21-11-2013	Ny. H	Dr. A	√		
39	18-11-2013	Nn. P	Dr. A	√		
40	18-11-2013	Ny. A	Dr. A	√		
41	18-11-2013	Tn. O	Dr. A	√		
42	16-11-2013	Tn. G	Dr. A	√		
43	16-11-2013	Ny. R	Dr. A	√		
44	14-11-2013	An. K	Dr. A	√		
45	14-11-2013	Ny. D	Dr. A	√		

2. Sikap Dan Keramahan Dokjter

No	Tanggal	Nama Pasien	Nama Dokter	Baik	Cukup	Kurang
1	19 -11-201	Nn. C	DR.A	√		
2	19-11-2013	Ny. R	Dr. F	√		
3	18-11-2013	Ny.A	Dr. S	√		
4	18-11-2013	Ny. N	Dr. B	√		
5	18-11-2013	Ny. Y	Dr.A	√		
6	18-11-2013	An. N	Dr. A		√	
7	18-11-2013	An. A	Dr. N	√		
8	20-11-2013	Tn. B	Dr. A		√	
9	20-11-2013	Tn. M	Dr. A		√	
10	20-11-2013	Tn. R	Dr. A		√	
11	20-11-2013	Ny. M	Dr. A	√		
12	20-11-2013	An. P	Dr. A	√		
13	19-11-2013	Tn. T	Dr. R	√		
14	19-11-2013	Nn. A	Dr. A		√	
15	16-11-2013	Ny. Y	Dr. A		√	
16	16-11-2013	An. F	Dr.E		√	

17	16-11-2013	Tn. M	Dr. B	√		
18	13-11-2013	Tn.R	Dr. A	√		
19	16-11-2013	Nn.E	Dr. B		√	
20	16-11-2013	An.A	Dr. A	√		
21	20-11-2013	An. N	Dr. B		√	
22	11-11-2013	Ny. H	Dr. A		√	
23	16-11-2013	Tn. N	Dr. N	√		
24	14-11-2013	Ny. T	Dr. A		√	
25	14-11-2013	Ny. R	Dr. A	√		
26	19-11-2013	Nn. C	Dr. A	√		
27	20-11-2013	Tn. A	Dr. A	√		
28	19-11-2013	Ny. E	Dr. A	√		
29	18-11-2013	Ny. L	Dr. A		√	
30	21-11-2013	Ny. H	Dr. A	√		
31	21-11-2013	Ny. O	Dr. B	√		
32	21-11-2013	An. R	Dr. N	√		
33	21-11-2013	Ny. S	Dr. F	√		
34	21-11-2013	An. A	Dr. E	√		
35	20-11-2013	Ny. I	Dr. C	√		
36	20-11-2013	An. A	Dr. E	√		
37	20-11-2013	Tn. H	Dr. A	√		
38	21-11-2013	Ny. H	Dr. A	√		
39	18-11-2013	Nn. P	Dr. A	√		
40	18-11-2013	Ny. A	Dr. A	√		
41	18-11-2013	Tn. O	Dr. A	√		
42	16-11-2013	Tn. G	Dr. A	√		
43	16-11-2013	Ny. R	Dr. A	√		
44	14-11-2013	An. K	Dr. A	√		
45	14-11-2013	Ny. D	Dr. A	√		

3. Pemeriksaan/Visit Dokter Spesialis

No	Tanggal	Nama Pasien	Nama Dokter	Baik	Cukup	Kurang
1	19 -11-201	Nn. C	DR.A		√	
2	19-11-2013	Ny. R	Dr. F		√	
3	18-11-2013	Ny.A	Dr. S		√	
4	18-11-2013	Ny. N	Dr. B		√	
5	18-11-2013	Ny. Y	Dr.A			√
6	18-11-2013	An. N	Dr. A			√
7	18-11-2013	An. A	Dr. N		√	√
8	20-11-2013	Tn. B	Dr. A	√		
9	20-11-2013	Tn. M	Dr. A	√		
10	20-11-2013	Tn. R	Dr. A	√		
11	20-11-2013	Ny. M	Dr. A		√	
12	20-11-2013	An. P	Dr. A		√	
13	19-11-2013	Tn. T	Dr. R		√	
14	19-11-2013	Nn. A	Dr. A		√	
15	16-11-2013	Ny. Y	Dr. A		√	
16	16-11-2013	An. F	Dr.E		√	
17	16-11-2013	Tn. M	Dr. B		√	
18	13-11-2013	Tn.R	Dr. A		√	
19	16-11-2013	Nn.E	Dr. B		√	
20	16-11-2013	An.A	Dr. A		√	
21	20-11-2013	An. N	Dr. B		√	
22	11-11-2013	Ny. H	Dr. A		√	
23	16-11-2013	Tn. N	Dr. N	√		
24	14-11-2013	Ny. T	Dr. A			√
25	14-11-2013	Ny. R	Dr. A			√
26	19-11-2013	Nn. C	Dr. A			√
27	20-11-2013	Tn. A	Dr. A		√	
28	19-11-2013	Ny. E	Dr. A		√	
29	18-11-2013	Ny. L	Dr. A		√	
30	21-11-2013	Ny. H	Dr. A		√	

31	21-11-2013	Ny. O	Dr. B		√	
32	21-11-2013	An. R	Dr. N		√	
33	21-11-2013	Ny. S	Dr. F		√	
34	21-11-2013	An. A	Dr. E		√	
35	20-11-2013	Ny. I	Dr. C		√	
36	20-11-2013	An. A	Dr. E		√	
37	20-11-2013	Tn. H	Dr. A		√	
38	21-11-2013	Ny. H	Dr. A		√	
39	18-11-2013	Nn. P	Dr. A		√	
40	18-11-2013	Ny. A	Dr. A		√	
41	18-11-2013	Tn. O	Dr. A		√	
42	16-11-2013	Tn. G	Dr. A		√	
43	16-11-2013	Ny. R	Dr. A		√	
44	14-11-2013	An. K	Dr. A		√	
45	14-11-2013	Ny. D	Dr. A		√	

4. Kemudahan Menghubungi Dokter

No	Tanggal	Nama Pasien	Nama Dokter	Baik	Cukup	Kurang
1	19 -11-201	Nn. C	DR.A		√	
2	19-11-2013	Ny. R	Dr. F		√	
3	18-11-2013	Ny.A	Dr. S		√	
4	18-11-2013	Ny. N	Dr. B		√	
5	18-11-2013	Ny. Y	Dr.A		√	
6	18-11-2013	An. N	Dr. A		√	
7	18-11-2013	An. A	Dr. N		√	
8	20-11-2013	Tn. B	Dr. A	√		
9	20-11-2013	Tn. M	Dr. A		√	
10	20-11-2013	Tn. R	Dr. A	√		
11	20-11-2013	Ny. M	Dr. A		√	
12	20-11-2013	An. P	Dr. A		√	
13	19-11-2013	Tn. T	Dr. R		√	
14	19-11-2013	Nn. A	Dr. A		√	
15	16-11-2013	Ny. Y	Dr. A		√	
16	16-11-2013	An. F	Dr.E		√	

17	16-11-2013	Tn. M	Dr. B		√	
18	13-11-2013	Tn.R	Dr. A		√	
19	16-11-2013	Nn.E	Dr. B		√	
20	16-11-2013	An.A	Dr. A		√	
21	20-11-2013	An. N	Dr. B		√	
22	11-11-2013	Ny. H	Dr. A		√	
23	16-11-2013	Tn. N	Dr. N		√	
24	14-11-2013	Ny. T	Dr. A		√	
25	14-11-2013	Ny. R	Dr. A		√	
26	19-11-2013	Nn. C	Dr. A		√	
27	20-11-2013	Tn. A	Dr. A		√	
28	19-11-2013	Ny. E	Dr. A		√	
29	18-11-2013	Ny. L	Dr. A		√	
30	21-11-2013	Ny. H	Dr. A		√	
31	21-11-2013	Ny. O	Dr. B		√	
32	21-11-2013	An. R	Dr. N		√	
33	21-11-2013	Ny. S	Dr. F	√		
34	21-11-2013	An. A	Dr. E	√		
35	20-11-2013	Ny. I	Dr. C	√		
36	20-11-2013	An. A	Dr. E		√	
37	20-11-2013	Tn. H	Dr. A		√	
38	21-11-2013	Ny. H	Dr. A		√	
39	18-11-2013	Nn. P	Dr. A		√	
40	18-11-2013	Ny. A	Dr. A		√	
41	18-11-2013	Tn. O	Dr. A		√	
42	16-11-2013	Tn. G	Dr. A		√	
43	16-11-2013	Ny. R	Dr. A		√	
44	14-11-2013	An. K	Dr. A		√	
45	14-11-2013	Ny. D	Dr. A		√	