

Lampiran 2

Nomor Responden:

(diisi oleh peneliti)

ANGKET PENELITIAN KEPUASAN PASIEN BPJS PBI TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD KOJA JAKARTA

Yth Bapak/Ibu Responden

Perkenalkan saya Siti Wahyuni, mahasiswa D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta. Dalam rangka meninjau kepuasan pasien BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja Jakarta, maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini dengan sebenar-benarnya dan se-objektif mungkin.

Jawaban yang saudara berikan berguna dalam penelitian yang akan saya lakukan dan sebagai bahan perbaikan pada pelayanan di RSUD Koja. Data yang saudara berikan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian dan akan kami jaga kerahasiannya. Atas partisipasi dan kesediaan saudara, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan tidak lupa saya doakan semoga saudara senantiasa dalam kondisi yang sehat dan sejahtera. Aamiin.

Karakteristik Pasien:

- 1. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
- 2. Jenis Pasien 1. Pasien Lama 2. Pasien Baru
- 3. Umur : tahun
- 4. Pekerjaan :
 - 1. Wiraswasta 4. Pelajar/Mahasiswa
 - 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya
 - 3. Buruh/Sopir/Petani
- 4. Latar belakang pendidikan
 - 1. Tidak Sekolah 5. Tamat D1-D3
 - 2. SD 6. Tamat S1-Profesi

3. SMP 7. Tamat S2-S3
 4. SMA

6. Berobat ke poliklinik

1. Klinik Penyakit Dalam 5. Klinik KIA
 2. Klinik Bedan Umum 6. Klinik Mata
 3. Klinik Jantung 7. Klinik THT
 4. Klinik Syaraf 8. Klinik Bedah Ortopedi

Petunjuk pengisian pernyataan/pertanyaan: Berikan tanda checklist (✓) pada masing-masing pilihan yang Bapak/Ibu pilih.

NO	Pernyataan				
		Sangat setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Tangible (bukti nyata)					
1.	Ruang pelayanan Rawat jalan di RSUD Koja nyaman untuk pendaftaran.				
2.	Sarana dan prasarana di RSUD Koja (seperti kursi tunggu, kipas angin) yang dapat digunakan untuk pasien di rumah sakit tidak terjaga kebersihannya.				
3.	Petugas RSUD Koja tidak berpenampilan rapih dan bersih.				
4.	Ruang pelayanan di RSUD Koja tidak bersih dan rapih.				
Reliability (Kehandalan)					
5.	Petugas RSUD Koja memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur				
6.	Petugas RSUD Koja siap membantu jika ada permasalahan pasien pengguna BPJS				

7.	Petugas tidak cepat dalam melakukan pelayanan administrasi pasien rawat jalan dimulai dari pasien masuk sampai pulang.				
8.	Petugas pilih kasih dalam menerima pasien baik itu pasien peserta BPJS maupun pasien umum.				
Responsiveness (Daya Tanggap)					
9.	Petugas di RSUD Koja mau mendengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan oleh pasien.				
10.	Petugas memberikan informasi yang cukup tentang prosedur pendaftaran sampai pulang dari RS.				
11.	Petugas menjelaskan jenis pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh BPJS.				
12.	Petugas tidak selalu ada di tempat pelayanan BPJS				
Assurance (Jaminan)					
13.	Petugas di RSUD Koja ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS.				
14.	Petugas di RSUD Koja memiliki sifat yang sopan kepada pasien pengguna BPJS				
15.	Petugas di RSUD Koja tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS.				
Empathy (Empati)					
16.	Petugas di RSUD Koja memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.				
17.	Petugas di RSUD Koja dalam memberikan pelayanan administrasi tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik.				
18.	Petugas di RSUD Koja tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan.				
19.	Petugas menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan BPJS di RSUD Koja				