



## **KUISIONER PENELITIAN**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BARU RAWAT JALAN RSPAD GATOT SOEBROTO**

#### **Identitas peneliti**

Nama ; Hesti Wulandari

Nim ; 2010-34-013

Program studi ; Manajemen Informasi Kesehatan

Fakultas Ilmu-Ilmu kesehatan

Uviversitas Esa Unggul

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang akan saya laksanakan dengan judul diatas maka dengan ini saya mohon bantuan anda untuk dapat mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini tidak dapat mempengaruhi reputasi anda, tetapi hanya untuk memberi sumbangan terhadap penelitian ini. Atas waktu, tenaga dan pikiran yang saudara berikan saya ucapkan banyak terima kasih.

#### A. Petunjuk Pengisian Kuisioner

1. Ibu/ saudara/saudari, dimohon menjawab setiap pertanyaan dengan memilih satu jawaban pada setiap pertanyaan
2. Jawaban yang telah dipilih adalah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengamatan ibu/saudara/saudari.
3. Kejujuran ibu/saudara/saudari, dalam memberikan jawaban sangat kami hargai
4. Jawaban ibu/saudara/saudari, kami jamin kerahasiannya.
5. Berikan tanda checklist (v) pada jawaban yang dipilih
6. Atas perhatian dan bantuan ibu/saudara/saudari, kami ucapkan terima kasih

#### B. Data Responden

- Umur :
- Pendidikan Terakhir : SD  SMP  SMA  D3  S1  S2
- Pekerjaan : 1. Wiraswasta  
2. Karyawan  
3. TNI/POLRI  
4. PNS
- Status Pernikahan : Belum menikah  Menikah
- Penghasilan : 1. < 3.000.000  
2. 3000.000-5.000.000  
3. > 5.000.000

### C. Petunjuk jawaban

Berilah tanda checklist (v) pada kolom yang dianggap sesuai dengan pendapat anda, skor penilaian jawaban yang diberikan sebagai berikut:

- 5 = Sangat Setuju (SS)  
 4 = Setuju (S)  
 3 = Ragu-ragu (R)  
 2 = Tidak Setuju (TS)  
 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

### **Kualitas layanan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Pelayanan pendaftaran yang di berikan oleh petugas cepat					
2.	Pelayanan pendaftaran yang di berikan tidak berbelit-belit					
3.	Saya merasa petugas pendaftaran,melayani pasien dengan sangat terampil dan teliti					
4.	Petugas pendaftaran berpenampilan rapi					
5.	Petugas pendaftaran mampu menjawab semua pertanyaan pasien					

### Pengetahuan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya memberikan informasi tentang keunggulan fasilitas maupun keahlian dokter yang berkerja dirumah sakit ini.					
2.	Saya yakin RSPAD Gatot Soebroto adalah rumah sakit yang baik					
3.	Menurut saya RSPAD Gatot Soebroto memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status social					
4.	Saya tidak pernah merisaukan biaya rumah sakit, jika saya berobat dirumah sakit ini.					
5	Menurut saya memilih rumah sakit RSPAD adalah pilihan yang tepat					

### Pengalaman

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya sering menceritakan pengalaman berobat ke RSPAD Gatot Soebroto kepada teman-teman					
2.	Petugas pelayanan pendaftaran di RSPAD sangat cekatan					
3	Saya selalu mendapatkan informasi mengenai pelayanan kesehatan					
4	Saya tidak ingin berpindah rumah sakit lain.					

5	Menurut saya petugas pendaftaran di rumah sakit ini sangat baik dan terjaga					
---	---	--	--	--	--	--

### Kepuasan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	<b>Tangible</b>					
1.	Fasilitas ruang tunggu nyaman, tersedia AC dan TV.					
2	Ruangan pelayanan pendaftaran rawat jalan tertata dengan baik.					
3	Tersedianya bacaan seperti Koran, majalah					
	<b>Kehandalan</b>					
4	Prosedur pendaftaran rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto sangat mudah dan tidak berbelit-belit					
5	Petugas selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat.					
6	petugas memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan identitas pasien baru					

	<b>Daya Tanggap</b>					
7	Petugas memberikan pelayanan pendaftaran dengan cepat.					
8	Tidak terjadi antrian pada saat menunggu pelayanan pendaftaran					
9	pasien					
	Petugas memberikan pelayanan dengan cekatan					
	<b>Jaminan</b>					
10	Petugas pendaftaran pasien rawat jalan menyampaikan tarif rumah sakit dengan jelas.					
11	Tarif RSPAD Gatot Soebroto sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
	<b>Empati</b>					
12	Kelengkapan persyaratan pendaftaran rawat jalan dijelaskan dengan baik oleh petugas.					
13	Petugas sangat membantu apabila saya tidak bisa melengkapi dokumen yang diperlukan pada pelayanan pendaftaran					
14	rawat jalan.					

	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah					
15	Di ruangan pelayanan pendaftaran rawat jalan terdapat pentunjuk pelayanan, misalnya pelayanan pasien baru, pasien lama serta persyaratan kelengkapan dokumen.					