

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **CITRA RSKB CINTA KASIH TZU CHI BAGI PASIEN MELALUI PELAYANAN BAKSOS**

Bapak/ ibu yang terhormat, demi meningkatkan pelayanan Bakti Sosial RSKB Cinta Kasih Tzu Chi, Kami mohon bantuan bapak/ ibu untuk memberikan informasi dibawah ini, Berilah cek list pada kolom yang tersedia sesuai tanggapan bapak/ ibu dengan alternative jawaban

**Jenis kelamin** :

**Pendidikan** :

**Umur** :

**Pendapatan** :

**Pekerjaan** :

**Jenis Baksos** :

**Status Pasien**

**A. Rawat inap**

**B. Rawat jalan**

### **CITRA RUMAH SAKIT**

**Alternatif Jawaban**

Sangat Baik = 5

Baik = 4

Sedang = 3

Buruk = 2

Buruk Sekali = 1

#### A. Kualitas teknik

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	<b>Professionalism</b>					
1	Pengalaman dokter dalam menangani penyakit					
2	Ketrampilan dan pengalaman perawat dalam menangani penyakit					
3	Ketrampilan dan pengalaman perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien					

#### B. Kualitas Fungsional

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	<b>Reliability</b>					
1	Prosedur penerimaan pasien peserta baksos					
2	Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan					
3	Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal					
4	Ketepatan pelayanan perawatan					

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	<b>Attitude</b>					
1	Dokter memberikan waktu khusus kepada pasien untuk berkonsultasi					
2	Perhatian dokter mengenai penyakit pasien					
3	Dokter berempati dalam menghadapi kecemasan penyakit pasien					
4	Sikap perawat dalam menerima keluhan pasien					

5	Perhatian perawat dalam membantu setiap pasien					
6	Ketersediaan perawat dalam menanggapi keluhan pasien					
7	Keramahan pelayanan dokter dalam melayani pasien					
8	Keramahan pelayanan perawat dalam melayani pasien					
9	Kesiapan layanan staf dalam melakukan pelayanan terhadap pasien					

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	<b>Accessbelity</b>					
1	Kemudahan dalam menjangkau lokasi RSKB Cinta Kasih Tzu Chi					
2	Kemudahan mendapatkan ruang pelayanan					
3	Kemudahan mendapatkan ruang perawatan					
4	Kemudahan mendapatkan pelayanan cepat					
5	Kemudahan menjumpai dokter selama 24 jam					
6	Kemudahan dalam memperoleh kejelasan informasi dari petugas					

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	<b>Service Recovery</b>					
1	Kemampuan dokter untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien					
2	Kecekatan perawat dalam dalam membantu pasien saat dibutuhkan					
3	Kecekatan perawat dalam dalam membantu pasien saat dibutuhkan					
4	Jaminan keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien					

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
	<b>Service Cape</b>					
1	Kenyamanan ruangan					
2	Keteraturan ruangan					
3	Kebersihan RSKB Cinta Kasih Tzu Chi					
4	Kerapihan parmedis RSKB Cinta Kasih Tzu Chi					
5	Kerapihan staf RSKB Cinta Kasih Tzu Chi					
6	Kelengkapan peralatan medis					
7	Kebersihan peralatan yang tersedia seperti tempat tidur, tempat penyimpanan barang dan alat alat pemeriksaan					
8	Petunjuk dan alur pasien untuk mendapatkan pelayanan					