



**KUESIONER MENGENAI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH TARAKAN JAKARTA**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Pasien Rawat Jalan RSUD Tarakan Jakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta.

Nama : Fenny Mutiasari

NIM : 2009-31-049

Prodi/Universitas : Kesehatan Masyarakat/Esa Unggul

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk secara sukarela menjawab pertanyaan berikut dengan jujur dan benar.

Bapak/Ibu/Saudara/i tidak perlu menuliskan nama dan alamat untuk menjaga kerahasiaan jawaban yang diberikan.

Atas kesediaan dan partisipasinya kami ucapkan terimakasih.

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon diisi oleh pasien dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom jawaban yang dianggap sesuai.

A. Identitas Responden

1. Usia : tahun
2. Pendidikan terakhir : [a] Tidak Tamat SD [b] SD
[c] SMP [d] SMA
[e] Perguruan Tinggi (PT)
3. Pekerjaan : [a] Ibu Rumah Tangga [c] Wirausaha
[b] Buruh [d] Pegawai Swasta
[e] PNS

B. Kepuasan Pelayanan Administrasi Rawat Jalan

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon diisi oleh pasien dengan memberikan tanda (√) pada kolom jawaban yang dianggap sesuai.

Keterangan:

1. STP = Sangat Tidak Puas
2. TP = Tidak Puas
3. P = Puas
4. SP = Sangat Puas

KUESIONER (KEPUASAN PASIEN)

| No. | Pertanyaan | Ordinal | | | |
|-----------------------------------|--|---------|----|---|----|
| | | STP | TP | P | SP |
| Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | | | | | |
| 1. | Fasilitas sarana serta perlengkapan yang dimiliki pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan berfungsi dengan baik | | | | |
| 2. | Kebersihan di lingkungan pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan dipelihara dengan baik. | | | | |
| 3. | Suasana ketika berada didalam lingkungan pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan menyenangkan | | | | |
| Kehandalan (<i>Reliability</i>) | | | | | |
| 4. | Pelayanan administrasi rawat jalan memberikan pelayanan sesuai dengan visi RSUD Tarakan yaitu “Cakrawala Baru Aman, Terpercaya, Dan Memuaskan” | | | | |
| 5. | Pegawai administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan melayani dengan cepat, tepat dan tanggap. | | | | |
| 6. | Keterampilan pegawai administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan sangat baik dalam memberikan layanan. | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 7. | Prosedur pendaftaran yang mudah dan tidak berbelit-belit. | | | | |
| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | | | |
| 8. | Pegawai administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan mampu menangani keluhan para pasien secara baik dan tepat. | | | | |
| 9. | Pegawai administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan ramah dalam melayani para pasien. | | | | |
| 10. | Pegawai administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan tidak terkesan/ buru-buru dalam melayani pasien. | | | | |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | | | |
| 11. | Pegawai pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan secara konsisten bersikap sopan | | | | |
| 12. | Pegawai pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien. | | | | |
| 13. | Tersedianya Formulir pencatatan pemeriksaan. | | | | |
| Perhatian (<i>Empathy</i>) | | | | | |
| 14. | Pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan memberikan pelayanan sesuai waktu operasi buka maupun tutup tepat waktu | | | | |
| 15. | Pegawai pelayanan administrasi rawat jalan di | | | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | RSUD Tarakan penuh perhatian dan sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasien | | | | |
|--|---|--|--|--|--|