



KUESIONER
Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan
Kesehatan dengan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan
Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan
Jakarta

Dengan hormat,

Saya mahasiswi jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, mohon kesediaan Ibu/Bapak/Sdr/i untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuesioner ini dalam rangka melengkapi data penelitian untuk membuat skripsi dengan judul “Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Tarakan Jakarta”.

I. Informasi Umum

Pada bagian ini Saudara dimohon mengisi identitas diri sesuai dengan data yang sebenarnya, lingkariilah pada nomor sesuai identitas Saudara.

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) RAWAT JALAN RSUD TARAKAN	
Nama Responden
UmurTahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Sekolah 2. SD 4. D1-D3-D4 3. SLTP 5. S-1 4. SLTA 6. S-2 ke atas
Pekerjaan	1. PNS 4. POLRI 2. TNI 5. Wiraswasta 3. Swasta 6. Lainnya.....

II. Persepsi Responden tentang Mutu Pelayanan Kesehatan

Petunjuk : Berilah tanda centang (✓) pada kolom dari salah satu alternatif

Ya/Tidak pada setiap pertanyaan yang diajukan. Jawablah dengan

sejujurnya sesuai dengan kondisi yang Saudara rasakan.

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Petugas administrasi selalu memberikan pelayanan dengan segera dan baik				
2.	Dokter memberikan informasi yang rasional dan akurat				
3.	Petugas selalu sigap dan komunikatif dalam menjawab pertanyaan pasien				
4.	Dokter dan perawat memberikan pelayanan dengan baik				
5.	Sikap petugas yang ramah dan penuh perhatian				
6.	Petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik				
7.	Petugas selalu perhatian dalam memberikan pelayanan				
8.	Keamanan dan kenyamanan pasien selama pelayanan selalu terjaga dengan baik				
9.	Ruang pemeriksaan pasien bersih dan rapih				
10.	Sarana dan fasilitas pelayanan rawat jalan cukup memadai				

III. Pendapat Responden Mengenai Loyalitas

Petunjuk : Berilah tanda centang (✓) pada kolom dari salah satu alternatif

Ya/Tidak pada setiap pertanyaan yang diajukan. Jawablah dengan

sejujurnya sesuai dengan kondisi yang Saudara rasakan.

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Mungkin	Tidak Mungkin	Mungkin	Sangat Mungkin
1.	Dengan pelayanan yang sudah didapatkan, apakah Saudara akan kembali kesini untuk mendapatkan pelayanan kesehatan?				
2.	Apakah Saudara akan merekomendasikan pelayanan di rumah sakit ini dengan rekan-rekan Saudara?				
3.	Apakah menurut Saudara pelayanan di rumah sakit ini lebih baik dari pelayanan di rumah sakit lain yang pernah Saudara kunjungi?				

IV. Kolom Kritik dan Saran

Menurut Saudara hal apa yang masih harus diperbaiki di pelayanan Rawat Jalan RSUD Tarakan ?