

Lampiran 1

Kuesioner penelitian

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PROSEDUR PELAYANAN

RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

di RSIA BUDI KEMULIAAN

Bersama ini saya selaku mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul, ingin menyampaikan lembaran kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang disusun untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi. Dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

Untuk tujuan tersebut peneliti memohon ketersediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Terimakasih atas kerja samanya. Keberhasilan penelitian tergantung kerjasama yang baik dari bapak/ibu dan saudara sekalian.

Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya

(Wulan Kesumo Ayu Sumarso)

Karakteristik responden

1. Berilah tanda cek (\surd) pada kolom yang sesuai

No responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur : ≤ 29 tahun > 29 tahun

Pendidikan : SD SMP SMA

S1 S2

Pekerjaan : PNS Wiraswasta

Buruh Lain-lain

Penghasilan : \leq Rp. 1.290.000

$>$ Rp. 1.290.000

PETUNJUK KUESIONER

- Kerjakan seluruh pernyataan yang ada.
- Jawablah dengan baik dengan memberikan tanda cek (\surd).

Nilai ukur:

Untuk pernyataan yang bersifat positif, memiliki skor nilai

5 = sangat setuju

4 = setuju

3 = ragu-ragu

2 = kurang setuju

1 = tidak setuju

Untuk pernyataan yang bersifat negatif, memiliki skor nilai sebaliknya

Contoh

No	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Ragu ragu	Kurang setuju	Tidak Setuju
1	Saya merasa kesulitan dalam memahami penjelasan hasil pemeriksaan yang disampaikan oleh tenaga medis		√			

Lembar Kuesioner

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Saya merasa dokter tidak pernah tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
2	Saya pernah mengalami penundaan pelayanan dikarenakan terjadinya ketidaklengkapan peralatan di RSIA Budi Kemuliaan					
3	Waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan dari awal hingga selesai terbilang cepat					
4	Terlalu banyak persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan pendaftaran					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Kurang Setuju	Tidak Setuju
5	Saya merasa penarikan tariff biaya tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima					
6	Persiapan berkas atau file pasien dilakukan dengan cepat					
7	Penentuan jadwal kunjungan ulang pasien diberitahukan secara jelas					
8	Bila ada perubahan jadwal praktek,pasien mendapat informasi					
9	Saya merasa proses pendaftaran saat ini sudah cukup cepat					
10	Proses kegiatan adminitrasi dilakukan secara teratur					
11	Pelayanan dimulai tepat waktu menjadikan waktu tunggu lebih singkat					
12	Saya selalu mendapatkan bukti pembayaran setiap saya melakukan transaksi					

No	Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Kurang Setuju	Tidak Setuju
13	Saat saya masuk ke ruangan periksa semua peralatan tampak tersusun dengan rapi					
14	RSIA Budi Kemuliaan memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman					
15	Saya merasa pelayanan pemeriksaan yang diberikan dilakukan dengan cepat					
16	Pelayanan selalu tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan					
17	RSIA Budi Kemuliaan dalam mengambil tindakan selalu dengan persetujuan pasien atau keluarga pasien					
18	Tenaga medis membiarkan pasien menunggu lama dengan bersikap acuh terhadap antrian pasien					
19	Saat saya memasuki ruangan kamar mandi, tercium aroma tidak sedap					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Kurang Setuju	Tidak Setuju
20	Ruang pemeriksaan terlihat tidak terjaga kebersihannya					
21	Tenaga medis dan karyawan memberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien					
22	Tenaga medis dan karyawan memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan pasien					
23	Saya merasa seluruh petugas medis dan karyawan memiliki sifat yang menyenangkan (sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya)					
24	Petugas selalu berusaha untuk melakukan pendekatan kepada pasien					
25	Petugas selalu berusaha untuk memberikan perhatian kepada pasien					
26	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi, sopan dan sesuai dalam berseragam					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Kurang Setuju	Tidak Setuju
27	Saya merasa kesulitan dalam memahami penjelasan hasil pemeriksaan yang disampaikan oleh tenaga medis					
28	Tenaga medis dan karyawan tidak mudah ditemui					
29	Komunikasi tenaga medis dengan pasien berjalan dengan lancar					
30	RSIA Budi Kemuliaan memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, toilet dan kantin					
31	Peralatan yang digunakan oleh tenaga medis selalu dalam keadaan bersih dan terjaga					
32	Saya merasa prosedur pelayanan di RSIA Budi Kemuliaan berbelit-belit					
33	Saya merasa petugas selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi pasien					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Kurang Setuju	Tidak Setuju
34	Saya merasa yakin terhadap apapun keputusan petugas medis					
35	Saya merasa petugas medis yang bekerja di RSIA Budi kemuliaan memiliki kemampuan yang baik					

ATAS PARTISIPASINYA SAYA UCAPKAN TERIMA KASIH