

Pelanggan yang terhormat,

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

### Data responden

Umur :

Jenis kelamin : laki-laki  perempuan

Pendidikan Terakhir : SD  SMP  SMA  D3  S1   
S2

Pekerjaan :

1. Wiraswasta
2. Ibu rumah tangga
3. Karyawan
4. TNI/POLRI
5. PNS
6. Pensiunan
7. Pelajar
8. Mahasiswa
9. lain-lain

Status Pernikahan : Belum menikah  Menikah

**Petunjuk jawaban :**

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

1 = Sangat tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

<b>No.</b>	<b>Produk atau Jasa Hasil Evaluasi</b>	<b>Sangat Setuju ( 5 )</b>	<b>Setuju ( 4 )</b>	<b>Ragu-ragu ( 3 )</b>	<b>Tidak Setuju ( 2 )</b>	<b>Sangat Tidak Setuju ( 1 )</b>
1	Apakah ruang pendaftaran pasien rawat jalan bersih dan rapi ?					
2	Apakah penampilan petugas pendaftaran rawat jalan rapi dan bersih ?					
3	Apakah alat-alat yang dipakai petugas pendaftaran lengkap, dan bersih ?					
4	Apakah terjadi antrian panjang pada saat menunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan ?					
5	Apakah fasilitas ruang tunggu nyaman ?					
6	Apakah di ruangan pelayanan pendaftaran rawat jalan terdapat petunjuk pelayanan, misalnya pelayanan pasien baru, pasien lama serta persyaratan kelengkapan dokumen ?					
<b>No.</b>	<b>Kualitas Pelayanan.</b>	<b>Sangat Setuju ( 5 )</b>	<b>Setuju ( 4 )</b>	<b>Ragu-ragu ( 3 )</b>	<b>Tidak Setuju ( 2 )</b>	<b>Sangat Tidak Setuju ( 1 )</b>
7	Apakah petugas pendaftaran rawat jalan menginput identitas pasien dengan benar dan tidak terjadi kesalahan ?					
8	Apakah petugas pendaftaran mengentri poliklinik yang dituju pasien dengan benar ?					

9	Apakah petugas memberikan arahan kepada pasien sesuai klinik yang dituju ?					
10	Apakah petugas dengan senang hati membantu jika pasien memerlukan bantuan ?					
11	Apakah petugas sangat membantu apabila pasien tidak bisa melengkapi dokumen yang diperlukan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan ?					
12	Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan pasien secara cepat dan akurat serta mudah dimengerti ?					
13	Apakah petugas pendaftaran membiarkan pasien menunggu lama dengan bersikap acuh terhadap antrian pasien ?					
<b>No.</b>	<b>Faktor Emosional</b>	<b>Sangat Setuju</b> <b>( 5 )</b>	<b>Setuju</b> <b>( 4 )</b>	<b>Ragu-ragu</b> <b>( 3 )</b>	<b>Tidak Setuju</b> <b>( 2 )</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b> <b>( 1 )</b>
14	Apakah petugas pendaftaran memperhatikan keluhan pasien ?					
15	Apakah komunikasi yang terjadi antara pasien dan petugas berjalan baik ?					
16	Apakah kelengkapan persyaratan pendaftaran rawat jalan dijelaskan dengan baik oleh petugas tanpa memandang status sosial dll ?					
17	Apakah petugas selalu memberikan pelayanan dengan tersenyum dan ramah ?					
18	Apakah petugas terlihat berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien ?					