



ANGKET PENELITIAN

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Pada Unit Pendaftaran Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2016

Identitas Peneliti

Nama : Novi Nurul Aisyah
NIM : 2013-36-070
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul

Pelanggan yang terhormat,

1. Ibu/bapak saudara-saudari, dimohon menjawab setiap pertanyaan dengan memiliki satu jawaban pada setiap pertanyaan.
2. Jawaban yang telah dipilih adalah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengamatan ibu/bapak saudara-saudari.
3. Kejujuran ibu/bapak saudara-saudari, dalam memberikan jawaban sangat kami hargai.
4. Jawaban ibu/bapak saudara-saudari, kami jamin kerahasiannya.
5. Berikan tanda silang (X) pada jawaban yang dipilih.
6. Atas perhatian dan bantuan dari bapak/ibu saudara-saudari, kami ucapkan terima kasih.

a. Data Responden

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir : SD

SMP

SMA

D3

SI

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

Penghasilan : 1. < 3.000.000

2. 3.000.000-5.000.000

3. >5.000.000

b. Petunjuk Jawaban

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

1 = Tidak Puas Sama Sekali (TPSS)

1 = Tidak Terlalu Puas (TTP)

2 = Agak Puas (AP)

3 = Puas (P)

4 = Lebih Puas (LP)

5 = Sangat Puas (SP)

6 = Amat Sangat Puas (ASP)

No	Tangible	Tidak Puas Sama Sekali	Tidak Terlalu Puas	Agak Puas	Puas	Lebih Puas	Sangat Puas	Amat Sangat Puas
1.	Fasilitas ruang tunggu nyaman, tersedia AC dan TV.							
2.	Ruang pelayanan pendaftaran rawat inap tertata dengan baik.							
3.	Tersedianya bacaan seperti koran dan majalah.							
4.	Terdapat fasilitas yang memadai untuk dijangkau oleh pasien.							
No	Kehandalan	Tidak Puas Sama Sekali	Tidak Terlalu Puas	Agak Puas	Puas	Lebih Puas	Sangat Puas	Amat Sangat Puas
1.	Prosedur pendaftaran rawat inap di RS Pelabuhan sangat mudah.							

2.	Petugas selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat.							
3.	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan identitas pasien baru.							
4.	Petugas pendaftaran harus selalu siap bersedia dalam memberikan informasi.							
No	Daya Tanggap	Tidak Puas Sama Sekali	Tidak Terlalu Puas	Agak Puas	Puas	Lebih Puas	Sangat Puas	Amat Sangat Puas
1.	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.							
2.	Tidak terjadi antrian pada saat menunggu pelayanan pendaftaran pasien.							
3.	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cekatan.							
4.	Petugas pendaftaran dapat menginput identitas pasien dengan tepat.							

No	Jaminan	Tidak Puas Sama Sekali	Tidak Terlalu Puas	Agak Puas	Puas	Lebih Puas	Sangat Puas	Amat Sangat Puas
1.	Petugas pendaftaran pasien rawat inap menyampaikan tarif rumah sakit dengan jelas.							
2.	Tarif kamar RS Pelabuhan sesuai dengan kualitas yang diberikan.							
3.	Di ruang pendaftaran rawat inap terdapat petunjuk pelayanan, misalnya pelayanan pasien baru, serta pasien lama serta persyaratan kelengkapan di dokumen.							
4.	Petugas pendaftaran dapat mengkomoditir kebutuhan pasien dalam melakukan proses administrasi dengan sistem online (misal melalui telepon, wisite, SMS)							
No	Empati	Tidak Puas Sama Sekali	Tidak Terlalu Puas	Agak Puas	Puas	Lebih Puas	Sangat Puas	Amat Sangat Puas
1.	Kelengkapan persyaratan pendaftaran rawat inap dijelaskan							

	dengan baik oleh petugas.							
2.	Petugas sangat membantu apabila saya tidak bisa melengkapi dokumen yang diperlukan pada pelayanan pendaftaran rawat inap.							
3.	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah.							
4.	Petugas pendaftaran mengucapkan salam hangat dan antusias pada saat pelayanan pendaftaran.							