

Lampiran 3. Kuesioner Tertutup

KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN RSUD DR. R. KOESMA TUBAN

Dalam rangka penelitian skripsi tentang kepuasan pelanggan dirumah sakit maka saya memohon bantuan Bapak/ Ibu untuk meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuisisioner ini dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya. Jawaban kuisisioner ini akan terjamin kerahasiaannya, oleh karena itu bapak atau ibu tidak perlu menuliskan nama pada kuisisioner ini.

PETUNJUK

Berilah tanda centang/ checklist (✓) untuk pilihan diskripsi yang sesuai dengan keadaan diri anda saat ini.

Jenis Kelamin:

- Laki-Laki
 Perempuan

Kelompok Umur:

- < 20 tahun
 20 – 29 tahun
 30 – 39 tahun
 40 – 49 tahun
 > 50 tahun

Klinik Rawat Jalan yang dikunjungi:

- Klinik Anak
 Klinik Paru
 Klinik Bedah Syaraf
 Klinik Bedah Umum
 Klinik Gigi dan Mulut
 Klinik Gizi
 Klinik Kandungan
 Klinik Kulit kelamin

Pendidikan terakhir:

- SD kebawah
 SMP
 SMA
 Diploma
 S-1
 S-2 keatas

Pekerjaan utama:

- PNS/ TNI/ Polri
 Pegawai Swasta
 Petani
 Wiraswasta/ Usahawan
 Pelajar/ Mahasiswa
 Tidak bekerja
 Lain-lain (sebutkan)
.....

Berilah tanda silang (x) atau lingkari (O) untuk pernyataan yang sesuai dengan “KEPENTINGAN” terhadap Rumah Sakit berdasarkan seberapa penting pernyataan itu bagi anda pada kolom.

- 1. Sangat Tidak Penting** **2. Tidak Penting** **3. Cukup Penting** **4. Penting**
5. Sangat Penting

Berilah tanda silang (x) atau lingkari (O) untuk pernyataan yang sesuai dengan “KINERJA” yang telah dilakukan pihak Rumah Sakit dalam melakukan pelayanan.

- 1. Sangat Kurang** **2. Kurang** **3. Cukup** **4. Baik** **5. Sangat Baik**

N o.	Pernyataan	Kepentingan					Kinerja				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Kebersihan ruang tunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Ketersediaan fasilitas diruang tunggu (AC/ Pendingin)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Ketersediaan kursi di ruang tunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.	Kenyamanan kursi di ruang tunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Kesesuain kapasitas ruang tunggu dengan jumlah pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6.	Ketersediaan fasilitas alat bantu transportasi (Kursi roda,tongkat, dll) bagi pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Kebersihan ruang pemeriksaan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Penataan peralatan adminitrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Ketersedian pengharum ruangan di toilet umum RSUD	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Kebersihan toilet umum	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Ketersediaan dokter untuk melakukan konsultasi berkaitan dengan pertanyaan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
N o.	Pernyataan	Kepentingan					Kinerja				
13	Adanya sistem antrian berupa nomor antrian pasien pada ruang pemeriksaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Kejelasan dokter dalam memberitahu cara perawatan penyakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Kejelasan perawat dalam memberitahu cara perawatan penyakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Kejelasan perawat dalam memberitahu prosedur minum obat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Keadilan petugas dalam melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Kemudahan sistem administrasi pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Kesigapan petugas dalam melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Kemudahan sistem pembayaran	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Kemudahan dalam mendapatkan informasi prosedur dan alur pemeriksaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Ketepatan petugas dalam melayanani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Kompetensi dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Ketersediaan obat-obatan di rumah sakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	Ketersediaan catatan medis pasien rawat jalan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Kepastian jadwal pelayanan di klinik instalasi rawat jalan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Keamanan lingkungan rumah sakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	Kebersihan toilet umum	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	Ketersediaan fasilitas diruang tunggu (AC/ Pendingin)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	Keadilan petugas dalam melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	Kebersihan ruang tunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33	Ketersediaan fasilitas alat bantu transportasi (Kursi roda,tongkat, dll) bagi pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34	Kejelasan dokter dalam memberitahu cara perawatan penyakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35	Kesigapan petugas dalam melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
36	Kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
37	Ketersediaan obat-obatan di rumah sakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
38	Ketersedian pengharum ruangan di toilet umum RSUD	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
39	Kenyamanan kursi di ruang tunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
40	Kebersihan ruang pemeriksaan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
41	Kejelasan perawat dalam memberitahu cara perawatan penyakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
42	Kejelasan perawat dalam memberitahu prosedur minum obat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	Ketersediaan dokter untuk melakukan konsultasi berkaitan dengan pertanyaan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
44	Ketersediaan kursi di ruang tunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
45	Penataan peralatan adminitrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
46	Kesesuain kapasitas ruang tunggu dengan jumlah pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
47	Adanya sistem antrian berupa nomor antrian pasien pada ruang pemeriksaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

48	Kemudahan dalam mendapatkan informasi prosedur dan alur pemeriksaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
49	Kompetensi dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
50	Kepastian jadwal pelayanan di klinik instalasi rawat jalan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
51	Ketersediaan catatan medis pasien rawat jalan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
52	Keamanan lingkungan rumah sakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
53	Kemudahan sistem pembayaran	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
54	Ketepatan petugas dalam melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
55	Kemudahan sistem administrasi pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
56	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Tuban, Maret 2015

TTD

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



