

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

- Bagaimana dengan kondisi fisik dari RS? Apakah tertata dengan rapi, bersih, dan nyaman?
- Sampai saat ini apakah alat-alat medis yang ada di RS sudah lengkap?
- Apakah petugas selalu mengedepankan pelayanan yang prima terhadap pasien maupun keluarga pasien ?
- Apakah dokter, perawat, petugas melayani dengan cepat ?
- Apakah dokter dan perawat selalu menjaga keamanan dan kenyamanan ?
- Apakah dokter dan perawat terampil dan ahli dalam melayani pasien ?
- Apakah dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan dengan menciptakan suasana nyaman, memberikan pelayanan dengan ramah dan tanpa memandang status social ?
- Apakah dokter dan perawat selalu memberikan penyuluhan dan nasehat kepada pasien untuk kesembuhan pasien?
- Bagaimana SOP prosedur penerimaan pasien? Apakah sudah dilayani dengan cepat, tidak berbelit” dan sesuai dengan SOP?
- Adakah dokter yang datang tidak tepat waktu (tidak sesuai jadwal) ?
- Bagaimana dengan penjelasan tentang penyakit yg dialami pasien, apakah dokter maupun perawat memberi tahu tentang penyakit yang di derita ?
- Adakah waktu berkonsultasi bagi keluarga pasien ?

DAFTAR PERTANYAAN ATAU KUESIONER

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAAN BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING SLEMAN

Bapak/Ibu/Sodara-i yang terhormat,

Demi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping, saya mohon bantuan bapak/ibu/sodara-i untuk berkenan mengisi pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda () pada jawaban yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/sodara-i, dengan jawaban yang sudah disediakan. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Atas bantuan bapak/ibu/sodara-i saya mengucapkan terimakasih.

Keterangan Jawaban:

TP : Tidak Puas (point 1)

KP : Kurang Puas (point 2)

P : Puas (point 3)

SP : Sangat Puas (point 4)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		TP	KP	P	SP
Tangible (Bukti Fisik)					
1	Ruang rawat inap tertata rapi dan nyaman				
2	Ruang lingkup rumah sakit yang bersih				
3	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap				
Realibility (Keandalan)					
1	Prosedur penerimaan pasien dilayanin secara cepat dan tidak berbelit-belit				
2	Dokter datang tepat waktu				
3	Dokter bertindak cepat				
Responsiveness (Ketanggapan)					
1	Dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya				
2	Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita oleh pasien				
3	Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan				
Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
1	Dokter dan perawat terampil dan ahli				
2	Biaya perawatan atau berobat terjangkau				
3	Keamanan dan kenyamanan rumah sakit				
Empathy (Perhatian)					
1	Dokter dan perawat menghargai pasien				
2	Dokter dan perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga				
3	Menghibur dan memberikan support kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakannya				

Berikan kritik dan saran tentang pelayanan kesehatan BPJS yang diberikan RS PKU

Muhammadiyah Gamping :.....

.....

.....

Data Real Hasil Kuisoner

Responden	Indikator 1			Indikator 2			Indikator 3			Indikator 4			Indikator 5		
	U1	U2	U3	U1	U2	U3	U1	U2	U3	U1	U2	U3	U1	U2	U3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
17	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	2	1	1
20	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
21	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
27	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
32	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4

33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	1	2
38	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
40	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
41	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	2	3
42	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
44	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
45	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3
47	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3
48	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
49	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
50	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
59	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
63	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2
66	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	1
67	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
68	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4

69	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
70	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3
71	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
72	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
73	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4
74	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
75	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3

Total

Jawaban 1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	2	2
Jawaban 2	0	0	6	4	27	6	11	8	1	0	9	2	3	12	7
Jawaban 3	61	60	57	59	42	57	53	54	56	63	52	46	55	55	53
Jawaban 4	13	15	12	12	5	12	10	12	18	12	15	26	17	6	13